



Patrocinado por:
SAP Concur

Autores:

Jordan Jewell

Harsh Singh

Octubre 2018

Resumen del Valor para el Negocio

650%

ROI de 3 años

5 meses

para recuperar la inversión

\$672,000

en ahorros en viajes
de negocios por cada
organización

78%

menos tiempo para hacer
reservaciones de un viaje de
negocios

60%

menos tiempo para completar
un reporte de gastos

30%

más eficiente el personal de
cuentas por pagar

62%

más empleados cumplen con
las políticas de viajes y gastos
de la organización

Dar a las organizaciones el poder para transformar en forma digital sus procesos de gastos, viajes y facturas

RESUMEN EJECUTIVO

En todo el mundo las organizaciones están emprendiendo el camino hacia una transformación digital (DX) para maximizar la productividad del empleado, reducir gastos de operación y mejorar el desempeño del negocio. Uno de los pasos más importantes que han tomado las organizaciones en este cambio DX es invertir en proyectos de aplicaciones empresariales en la nube para automatizar sus procesos de negocio. La inversión en aplicaciones para administrar gastos, viajes y facturas en particular, es una opción obvia a fin de transformar rápidamente sus procesos de negocios al incrementar el cumplimiento con sus políticas y capturar una gran cantidad de gastos de la organización para ser administrados.

En este resumen ejecutivo se analizan costos y beneficios asociados con soluciones SAP Concur para la administración de gastos, viaje y facturas, incluyendo el impacto que tendrán en ejecutivos en los departamentos de finanzas, abastecimiento y legal. IDC entrevistó a múltiples organizaciones que utilizan SAP Concur para sus reportes de viajes de negocios y gastos, o sus necesidades de facturación. Los entrevistados comentaron a IDC que con SAP Concur ellos han obtenido un importante valor para su negocio, especialmente en lo que se refiere al incremento en la productividad de los empleados y el ahorro en viajes de negocios. IDC determinó que estos clientes de SAP Concur lograron beneficios por \$1.96 millones por organización por año (\$97,447 por cada 100 usuarios de SAP Concur) con un retorno sobre su inversión (ROI) del 650% al hacer lo siguiente:

- Liberar tiempo de los usuarios quienes reservan viajes de negocios y presentan reportes de gastos.
- Incrementar la productividad del área de back office y personal de apoyo quienes necesitan procesar viajes de negocios, cuentas de gastos y facturas.
- Ayudar a las organizaciones a ahorrar en viajes de negocios al hacer que sea más fácil la implementación y cumplimiento con las políticas de viaje de la organización.

PANORAMA DE LA SITUACIÓN

Impulsando la Agilidad del Negocio

Las organizaciones están evaluando una variedad de soluciones tecnológicas basadas en la nube para reducir su perfil de gastos de capital, incrementar la productividad del personal, reducir el costo de administrar funciones operativas e impulsar nuevas capacidades que tengan un impacto directo en el desempeño del negocio. La tecnología de la nube ha nivelado el panorama competitivo, permitiendo que organizaciones más pequeñas compitan con grandes empresas sin necesidad de construir, desplegar y mantener costosos sistemas de tecnología dentro de sus instalaciones. Los costos iniciales de la nube son más bajos, lo que permite a los ejecutivos probar una amplia gama de paquetes de software y encontrar el que responde a las necesidades específicas de su empresa.

IDC considera que la tecnología de la nube es una prioridad crítica del negocio y no simplemente una tecnología organizacional más, dado que el ambiente del negocio es mucho más competitivo de lo que fue hace cinco años. Muchos negocios se están apoyando en la tecnología de la nube como una herramienta para transformar su negocio y lograr un mejor desempeño en una economía digital. Además, la tecnología basada en la nube ha alterado las funciones de altos ejecutivos, en particular del director ejecutivo de finanzas (CFO).

El Director Ejecutivo de Finanzas Hoy en Día

Hoy en día el CFO enfrenta muchos retos. Las expectativas de los inversionistas (y demandas del Presidente Ejecutivo) nunca han sido tan grandes. Administrar una fuerza de trabajo diversa nunca ha representado un reto tan grande porque el costo de operaciones financieras ineficientes, aunado a la rotación de personal y a la pérdida de productividad es mayor que nunca en este entorno extremadamente competitivo que premia la agilidad sostenida. A estos retos habrá que sumarle los mandatos históricos del CFO alrededor del control de costos de operación y el reporte de resultados financieros que estén acordes a una siempre creciente serie de regulaciones para la industria con las que hay que cumplir.

Teniendo en mente estos temas, aquellos CFO que piensan a futuro ya se están involucrando en soluciones TI que estén listas para ser utilizadas por el negocio, capaces de brindar una mayor visibilidad del desempeño del negocio y que sean amigables para el usuario. En los últimos años el mercado de aplicaciones para la administración de gastos, viaje y facturas se ha hecho mucho más maduro, con numerosos proveedores de software que ofrecen soluciones específicas almacenadas en la nube. Aprovechando estas aplicaciones, como la de una oficina en la nube para la administración de gastos integrados, es un gran paso para ayudar al CFO a resolver los retos del negocio.

Descripción General de la Administración de Gastos, Viajes y Facturas

Las aplicaciones para la administración de Viajes y Gastos (T&E) con frecuencia son agrupadas, pero cada una de ellas es un área importante para que las empresas puedan administrar los gastos del empleado. Mientras que estas aplicaciones “viven” con los gerentes de finanzas y de viajes, potencialmente cada uno de los empleados en una organización llega a utilizar las herramientas de viajes y gastos en algún momento. Las aplicaciones para la administración de facturas son otra área de gastos que con frecuencia vive con el área financiera y son una gran parte del proceso de T&E.

Las aplicaciones para la administración de gastos se utilizan para registrar gastos del negocio como vuelos, hoteles, transporte terrestre y cualquier otro gasto relacionado con la conducción del negocio. Conforme crece la organización, la necesidad de una aplicación dedicada a la administración de gastos aumenta, especialmente para la eficiencia financiera y el cumplimiento. Otros problemas surgen cuando las organizaciones empiezan a conciliar gastos provenientes de otros países o regiones o necesitan conciliar gastos que queden integrados a documentación de cumplimiento.

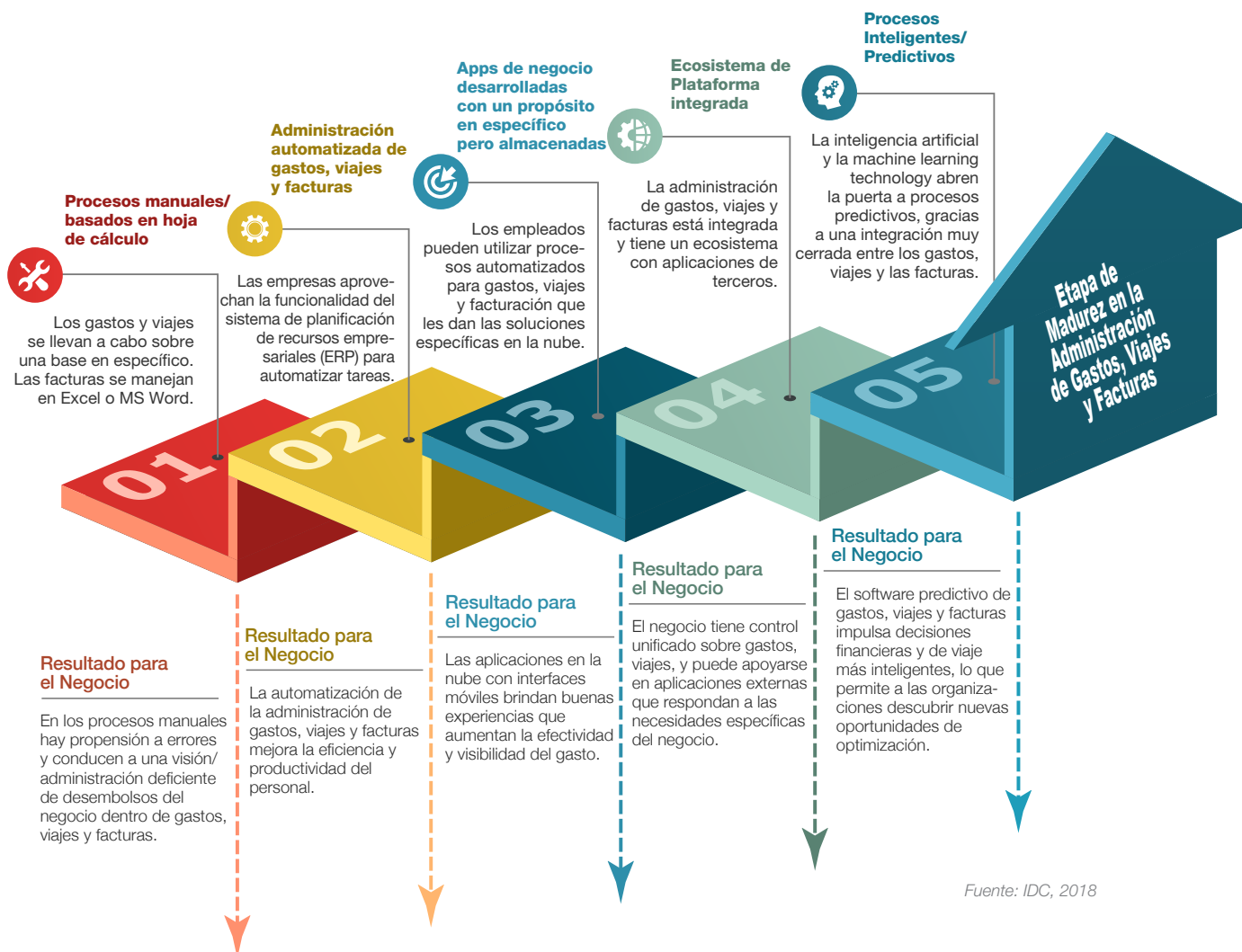
Los gastos de viaje con frecuencia son uno de los mayores gastos para una organización. Sin embargo, muchas organizaciones manejan la administración de viajes con la mentalidad de que el gasto es lo primero. En estos casos, una solución específica para la administración del gasto permite que los empleados hagan sus reservaciones de viaje externamente y captura la información de una empresa de administración de viajes (TMC) o de los correos electrónicos. Esto puede resultar en incumplimiento, en fraude y frustración por parte del empleado, especialmente en el caso de grandes organizaciones con empleados en todo el mundo.

La administración de facturas está directamente ligada a la salud fiscal de una organización porque involucra dinero que la empresa debe a sus acreedores/proveedores. Con frecuencia las organizaciones que empiezan con un proceso manual de facturación siguen apoyando este método — aun cuando la empresa crezca en tamaño y complejidad — con frecuencia hasta el punto en que soluciones temporales como el uso de hojas de cálculo o plantillas para facturas y una conciliación física ya no sean eficientes. Los primeros sistemas de administración de facturas se enfocaban en la automatización de cuentas por pagar (AP), básicamente procesos de back office diseñados para eliminar papel, aplicando reglas del negocio con el código OCR (Lector Óptico de Barras) y apoyando al Departamento de Cuentas por Pagar. La intervención manual ha sido absolutamente necesaria para revisar excepciones a la política y determinar si “es correcto” pagar la factura. Los sistemas avanzados de facturas ofrecen una gran flexibilidad y capturan un profundo nivel de detalles para cualquier tamaño de segmento en la industria o la empresa.

Gastos, Viajes y Administración de Facturas Etapas de Madurez

IDC ha identificado cinco etapas de madurez en la administración del gasto, viajes y facturas (ver Ilustración 1). Cada etapa de madurez representa un paso en la transformación digital del negocio que va desde el papel o procesos basados en hojas de cálculo hasta la automatización digital. Los niveles más altos de madurez por lo general están correlacionados con la etapa del ciclo de vida de determinada empresa. Conforme van creciendo las organizaciones, cambian sus necesidades y requieren soluciones específicas para la administración de gastos, viajes y facturas que como primer paso les brinda un valioso nivel de automatización. Sin embargo, conforme la empresa se va diversificando, va agregando líneas de producto, personal de ventas y territorios geográficos de operación, aumenta la complejidad del negocio hasta el punto en que soluciones basadas en dispositivos móviles sean lo mínimo requerido; sin embargo, se necesita de un proceso analítico para impulsar un nivel consistente de agilidad en la administración de los costos, lo que significa trabajar con un socio en tecnología como SAP Concur. El tener un socio que esté impulsando la innovación en el área de gastos, viajes y facturas le permite a la organización enfocarse en lo más importante: sus propias iniciativas de negocios.

FIGURE 1 Etapas de Madurez en la Administración de Gastos, Viaje y Facturación



Fuente: IDC, 2018

Etapa 1- Procesos Manuales/basados en Hoja de Cálculo

Muchas empresas se encuentran en esta etapa de madurez cuando inician sus operaciones. Pequeños equipos de ventas y de finanzas trabajan en conjunto con un gerente de oficina para desarrollar un formato de reporte de gastos, ya sea en Microsoft Word o en hojas de cálculo, y lo ven como una forma directa para comprobar todos los desembolsos que hace un empleado, así como gastos de viaje. Los usuarios pueden acceder fácilmente a estas aplicaciones que han sido adoptadas por muchos otros, y el personal de back office puede mantener tanto registros en papel como registros electrónicos. Conforme la empresa crece y tiene un mayor número de reportes de gastos y facturas, la viabilidad de esta opción rápidamente se ve sobrepasada. Se requiere de más personal de back office para conciliar en forma manual los reportes de gastos en papel o en hojas de cálculo y administrar las finanzas entrantes según se requiera. Esto resulta fácilmente en errores por parte del usuario cuando importa información de los reportes y los registra en un sistema contable. Con frecuencia, cuando una empresa considera TI como un costo que debe ser administrado, en lugar de una forma de impulsar la productividad o el valor del negocio, va a seguir trabajando con estas aplicaciones comunes y corrientes y va a construir alrededor de la empresa procesos completos que son totalmente ineficientes para mantener la percepción de una reducción de costos. Lo que no resulta aparente es el costo de oportunidad de utilizar el capital humano para administrar aquello que puede ser un proceso automatizado de gastos, viajes y facturas y la manera de identificar nuevas oportunidades de negocios que solo se pueden generar con una capacidad más avanzada y predictiva.

Muchas de las organizaciones entrevistadas que utilizan SAP Concur migraron de una hoja de cálculo o procesos en base a papel. Una de ellas describió los retos de su anterior enfoque de esta manera: *“Anteriormente estábamos manejando las facturas a través de un proceso en papel, un proceso muy manual. Esto mismo lo hacíamos en muchas localidades, cada quien manejando sus propias cuentas por pagar”.*

Etapa 2: Administración Automatizada de Gastos, Viajes y Facturas

Muchas empresas alcanzan esta etapa de madurez cuando se dan cuenta de las limitaciones de utilizar una hoja de cálculo y un papel para registrar gastos y facturas y empiezan a utilizar aplicaciones incluidas con su sistema ERP o aplicaciones financieras. El valor de estas aplicaciones gira alrededor de la automatización de reservaciones de viajes, registro de gastos y administración de facturas. Además, es mucho más fácil hacer la conciliación con sistemas contables en segundo plano. Mientras que estos procesos más automatizados resuelven un problema básico, todavía no toman en cuenta la experiencia del usuario que es un tema especialmente importante en pequeñas y medianas empresas, así como en grandes corporaciones. Estos tipos de procesos todavía van a requerir de capital humano para administrar y van a resultar en una pérdida de eficiencia contable. Esta etapa puede ser considerada como un paso temprano en la vía hacia una transformación digital en donde los beneficios de la automatización son claros pero, en términos de valor, la organización apenas ha empezado a rascar la superficie.

Para resaltar los ahorros en tiempo de las soluciones SAP Concur, una de las organizaciones entrevistadas explicó las mejoras que había experimentado sobre los procesos manuales:

“El tiempo para hacer una sola factura se reduce casi a la mitad.”

“El tiempo para hacer una sola factura se reduce casi a la mitad.”

Etapa 3 –Aplicaciones de negocios construidas con un determinado fin, pero aisladas

Esta etapa de madurez permite a los trabajadores reservar viajes, comprobar gastos y administrar facturas de manera más efectiva en sus dispositivos móviles en lugar de utilizar la aplicación de escritorio tradicional. Las tareas pueden ser completadas en tiempo real con un juego específico de aplicaciones móviles. Las aplicaciones móviles desarrolladas con un determinado fin pueden satisfacer una amplia gama de funciones para la administración de gastos, viajes y facturas. Por ejemplo, aplicaciones que permiten capturar la imagen de un recibo cuando están ligadas a una aplicación basada en la nube, automáticamente pueden prellenar un registro electrónico del gasto. Las aplicaciones desarrolladas con un determinado fin y basadas en la nube son opciones que de inmediato incrementan la transparencia del gasto en toda la organización.

Mientras que la administración de gastos, viajes y facturas representa un paso importante en la transformación digital, las organizaciones que están operando en distintos países y regiones o que por un mandato específico de su industria tienen que observar determinada política, saben que necesitan un socio para el ecosistema de plataforma que pueda ofrecerles una capacidad más allá de un producto en específico. IDC ha encontrado que muchas organizaciones están atoradas en este punto, ya que aprovechan los beneficios de una aplicación en la nube diseñada con un determinado fin, pero se queda corta al carecer de una administración totalmente integrada de gastos, viajes y facturas.

Una organización explicó el beneficio así: “Básicamente los empleados la están usando sobre la marcha; por ejemplo, en la sala de embarque en el aeropuerto, toman la copia de un recibo y si quieren pueden procesar gastos en tiempo real.”

Etapa 4: Ecosistema de Plataforma Integrada

Esta etapa de madurez es para organizaciones que operan en distintos países y dentro de industrias con grandes requerimientos regulatorios, como es el caso del cuidado de la salud y servicios financieros. También es apropiada para organizaciones que tienen una enorme fuerza de trabajo con gran movilidad que con frecuencia hace sus reservaciones de viaje fuera de los sistemas corporativos de reservaciones y de sus empresas de administración de viajes. Un ecosistema de plataforma les permite a estas organizaciones hacer que se cumplan las políticas corporativas de viajes y gastos, lo que resulta en la administración de un mayor volumen de gastos. Además, un ecosistema de plataforma puede brindar a los líderes financieros y empleados un ecosistema con un valor agregado con aplicaciones desarrolladas por terceros que pueden desarrollar y desplegar aplicaciones que se integran directamente a las aplicaciones básicas de gastos, viajes y facturas. Este ecosistema es de especial importancia para satisfacer las necesidades específicas del negocio, así como los requerimientos regulatorios.

Un ejemplo claro de cómo un ecosistema de plataforma brinda valor es cuando los empleados viajan a países y regiones que aplican un impuesto al valor agregado. Con frecuencia, estos gastos deben ser recuperados por la empresa y las soluciones específicas simplemente no pueden abarcar la cantidad de pequeñísimos cambios que hay de un país a otro. Las industrias

“Lo importante es que todo se conjugue. Que tengas una visión holística. Todas tus aprobaciones hechas bajo un mismo sistema – gastos, viajes y facturas.”

que deben cumplir con un enorme número de regulaciones necesitan reportar gastos específicos relacionados con ventas y mercadotecnia, y los socios en SAP Concur les pueden ofrecer aplicaciones integradas específicas que fácilmente pueden acumular y reportar estos gastos. Más que nada, los socios de viajes SAP Concur, que incluyen las principales aerolíneas y cadenas de hoteles, pueden comprobar reservaciones hechas directamente y pueden enlazarlas a un perfil de viaje corporativo para un determinado empleado. Esta etapa representa el punto en que los negocios realmente han cruzado la brecha hacia la transformación digital y es donde los negocios ven el crecimiento de un retorno marginal sobre sus inversiones.

Las organizaciones que utilizan SAP Concur ven los beneficios de moverse a un ecosistema de plataforma en el que los gastos, viajes y facturas son administrados en un mismo lugar y el negocio puede aprovechar el Centro de Apps de SAP Concur que cuenta con más de 180 posiciones. Un entrevistado explicó: “Lo importante es que todo se conjugue. Que tengas una visión holística. Todas tus aprobaciones hechas bajo un mismo sistema – gastos, viajes y facturas.”

Etapa 5: Procesos Inteligentes/Predictivos

Esta etapa de madurez lleva al ecosistema de la plataforma un paso más adelante. Al utilizar la inteligencia artificial y la capacidad de la machine learning technology, los sistemas de administración de gastos, viajes y facturas pueden brindar servicios predictivos que reducen los gastos no planeados o innecesarios y pronostican futuras facturas antes de que se materialicen. Este es un gran cambio cuando se compara con la mayoría de los negocios hoy en día que no son capaces de analizar sus gastos hasta meses después de que fueron hechos.

La administración de gastos, viajes y facturas se convierte en algo más que funciones de reporte; los procesos predictivos conducen a los empleados a tomar decisiones inteligentes basadas en las políticas de la empresa. Por ejemplo, Concur Drive utiliza el teléfono móvil y el auto de un empleado para monitorear el vehículo en movimiento y medir la distancia desde el dispositivo móvil; esto es mucho más preciso que cuando uno mismo reporta el kilometraje. Con un solo clic, los empleados pueden ingresar bitácoras de kilometraje en renglones de gastos en Concur Expense. Budget, el producto SAP Concur, permite al titular del presupuesto ver el gasto al momento que ocurre/ocurrió y pronostique futuros gastos, lo que le da mayor control y flexibilidad cuando establece un presupuesto. Cuando se presentan reportes de gastos, Concur Detect automáticamente chequea el 100% de los reportes de gastos de la organización antes de que sean reembolsados, lo que ayuda a descubrir en tiempo real temas de fraude y cumplimiento.

Este tipo de funciones automatizadas/inteligentes pronto van a ser la norma en la administración de gastos, viajes y facturación y solo puede ser suministrada como parte de un ecosistema más grande. Mientras que la automatización de procesos de negocios tal y como se describen en la etapa 2 hará que el proceso sea más rápido y eficiente, únicamente los datos que provienen de un software predictivo pueden identificar nuevas oportunidades de negocios y empoderar a los empleados para tomar decisiones más inteligentes. Por ejemplo, el producto Consultative Intelligence de SAP Concur combina el conocimiento profundo de un equipo interno en el negocio con la perspectiva de un experto externo, brindando un tablero

de información basado en diferentes roles dentro de la empresa para desbloquear perspectivas que ayuden a las empresas a reducir la complejidad, ver los gastos con mayor claridad y tomar mejores decisiones.

Como lo explicó una organización, *“Podemos identificar dónde está el problema. Podemos desmenuzar todo el flujo de trabajo paso por paso para ver dónde se están atorando las cosas. Podemos enviar reportes especiales de datos y la información específica que periódicamente nos solicitan grupos como el equipo de impuestos o el de administración de proyectos”.*

EL VALOR DE NEGOCIO DE SAP CONCUR

Estudio Demográfico

IDC entrevistó a siete organizaciones para este estudio, haciendo preguntas cuantitativas y cualitativas a los participantes acerca del impacto de desplegar la solución SAP Concur en su TI, así como en sus operaciones de negocios en línea y en costos. La Tabla 1 muestra las características demográficas de estas organizaciones.

Como se ve en la Tabla 1, en promedio el número de empleados era de 1,906 quienes estaban apoyando un promedio de ingresos base de \$1.55 miles de millones de dólares. Las empresas encuestadas estaban ubicadas en el Reino Unido (2), los Estados Unidos, Alemania, Australia, China y Nueva Zelanda. Además, se encuestó a una mezcla muy diversa de industrias verticales, incluyendo las de servicios financieros (3), comunicaciones y medios (2), gobierno, y sectores de servicios profesionales.

TABLA 1 Demografía en las Organizaciones Encuestadas

	Promedio	Media
Número de empleados	1,906	1,050
Número total de empleados que usan sistemas de información en su trabajo	1,848	1,500
Ingresos por año	\$1,55 miles de millones	\$466 millones
Países	Reino Unido (2), Estados Unidos, Alemania, Australia, China y Nueva Zelanda.	
Industrias	Servicios financieros (3), comunicaciones y medios (2), gobierno y servicios profesionales.	

n=7 Fuente: IDC, 2018

Estudio entre los Participantes sobre el Uso de SAP Concur

En el entorno actual de los negocios, la automatización de tareas clave basada en la nube es un tema esencial en la transformación digital. Las organizaciones están desplegando una gama de soluciones basadas en la nube para incrementar la productividad de los empleados, reducir costos de operación y ofrecer nuevas capacidades que optimicen y apoyen el desempeño de los negocios. El cambio a la funcionalidad DX basada en la nube incluye nuevas capacidades para el reporte de gastos, reservaciones de viajes de negocios y reportes, así como facturación.

Los viajes representan uno de los mayores gastos para cualquier organización. Las empresas han encontrado que el proceso manual de reportar gastos ya no es eficiente. Aunque en muchos casos se sigue utilizando el proceso manual, este puede resultar en errores al migrar datos de los reportes hacia sistemas contables más grandes. Se ha encontrado que la automatización de estos procesos les ahorra tiempo a los empleados y le da a la empresa un mayor control sobre el cumplimiento y los costos. Por esta razón muchas de las organizaciones entrevistadas que utilizan SAP Concur han migrado de los sistemas basados en el papel.

Las empresas que entrevistó IDC enfatizaron la necesidad de tener estas capacidades DX para hacer más eficiente la operación de su línea de negocios. Las organizaciones entrevistadas le dijeron a IDC que SAP Concur les ayudó a lograrlo y citaron distintas razones para escogerla por encima de otras alternativas.

- **Más fácil de desplegar; la reputación de SAP Concur.** *“Con nuestro proveedor anterior hubiéramos podido utilizar una solución electrónica para desplegar, pero se requería de licencias adicionales para todos los que fueran a utilizar el software. Esa solución no hubiera sido tan fácil de implementar en toda la empresa como lo fue SAP Concur. En nuestra investigación encontramos que SAP Concur era líder en gastos y viajes.”*
- **Integración con SAP.** *“Anteriormente ya habíamos utilizado SAP. Como organización estamos construyendo mucho con SAP y queríamos mejorar las actividades relacionadas con el reporte de gastos. Vimos otras soluciones y decidimos que la mejor forma de seguir adelante era con SAP Concur.”*
- **Buena Relación con SAP.** *“Nos fuimos con Concur basado en las recomendaciones de otros usuarios. El otro factor fue un acuerdo con SAP a nivel Consejo que incluye un plan en conjunto de cómo trabajar a futuro con SAP.”*

Para desarrollar un panorama completo de los patrones de uso dentro de las empresas encuestadas, IDC recolectó datos sobre la forma en que los participantes en el estudio estaban desplegando la plataforma SAP Concur. La Tabla 2 nos brinda una instantánea de este uso; había un número considerable de usuarios SAP Concur en las tres categorías de producto en todas las empresas. La Tabla 2 también nos da una métrica adicional sobre los cuatro principales productos de SAP Concur que fueron objeto de este estudio.

TABLA 2 Base de Usuarios Concur

	Promedio	Media
Áreas de producto		
Reporte de Gastos	590	230
Reservación de viajes de negocios y reportes	986	180
Facturación	432	0
Productos específicos		
Concur Móvil	323	200
Expenselt	248	50
Triplt	266	10
Factura Concur	4	0

n = 7 Fuente: IDC, 2018

Para profundizar un poco más en el uso de SAP Concur entre las organizaciones encuestadas, IDC desarrolló métricas adicionales del perfil (ver Tabla 3). Cabe destacar que la mayoría de las organizaciones están utilizando Expenselt y Triplt, mientras que otros productos todavía están siendo utilizados más y más entre la base de usuarios.

TABLA 3 Uso de Características de SAP Concur

	Promedio (%)
Escritorio de apoyo al Usuario	43
Administración de servicio (asesoría experta/mejores prácticas)	29
Inteligencia Consultiva	43
Apoyo de auditoría	29
Solicitud viaje (preaprobación)	14
Expenselt	71
Triplt/TripLink	57

Fuente: IDC, 2018

“Nos ayuda la facilidad de acceso a SAP Concur y su aplicación móvil, así como el no necesitar de apoyo para hacer mejoras. Padecemos por la falta de personal, así que esto es una gran ventaja. El ecosistema que tiene, con muchos asociados y aplicaciones, hace que SAP Concur sea el mejor en su clase.”

IDC ha cuantificado en \$1.96 millones al año (es decir, \$97,447 por cada 100 usuarios de SAP Concur).

Valor de Negocio de SAP Concur

Después de haber entrevistado y recopilado información detallada sobre el uso de siete clientes de SAP Concur, IDC ha determinado que estas organizaciones estaban obteniendo un valor de negocio significativo. Frecuentemente las organizaciones mencionan que SAP Concur les era de utilidad ya que permitía a los usuarios de su negocio reservar viajes e ingresar cuentas de gastos rápidamente, y que era más fácil de procesar y administrar esos reportes y otras facturas. Los entrevistados describieron cómo SAP Concur les ayudó a mejorar la productividad del usuario.

- **Puede hacer más con menos:** “Nos ayuda la facilidad de acceso a SAP Concur y su aplicación móvil, así como el no necesitar de apoyo para hacer mejoras. Padecemos por la falta de personal, así que esto es una gran ventaja. El ecosistema que tiene, con muchos asociados y aplicaciones, hace que SAP Concur sea el mejor en su clase.”
- **Facilidad de uso e integración con SAP:** “El mayor beneficio para nosotros es la facilidad de uso, así como la integración de SAP y visibilidad en el reporte de gastos. Si hacemos un ajuste en un informe de gastos, este cambio también se hace en el SAP, un beneficio de la integración. Yo encuentro que SAP Concur es muy amigable para el usuario, especialmente las aplicaciones móviles. Además, su disposición para diseñar procesos y reportes a la medida de nuestras necesidades es de enorme beneficio. No hay que discutir con la empresa cuando les pedimos algo.”

IDC ha cuantificado en \$1.96 millones al año (es decir, \$97,447 por cada 100 usuarios de SAP Concur) los beneficios financieros que obtienen estas organizaciones al utilizar SAP Concur, sobre las siguientes bases:

- **Beneficios para el usuario del negocio en cuanto a productividad:** Los usuarios del negocio pueden reservar viajes de negocios o ingresar una cuenta de gastos a través del sitio web de SAP Concur o de la aplicación móvil, lo que ahorra tiempo si se compara con hacer la tarea manualmente. IDC calcula que estas organizaciones están obteniendo una ganancia anual en productividad de \$715,604 por empresa (\$35,647 por cada 100 usuarios de SAP Concur).
- **Beneficios en cuanto a productividad para el personal de back office:** Dado que el usuario final puede reservar viajes de negocios, hacer cuentas de gastos y facturar más fácilmente, el personal de back office puede procesar con mayor eficiencia los viajes y reportes y pagarle a los proveedores más rápido. Al mismo tiempo, la plataforma integrada de SAP Concur le da al personal de auditoría un acceso más rápido a la información financiera que necesita para hacer su trabajo. En conjunto, IDC proyecta que estas eficiencias tienen un valor de \$649,400 por organización (\$32,349 por cada 100 usuarios de SAP Concur).
- **Reducciones en el costo de viajes de negocio:** Las organizaciones pueden insertar sus políticas de T&E en SAP Concur, asegurando que un mayor número de usuarios las cumplan y evitando así gastos en exceso. Quienes participaron en el estudio también tienen una mejor visibilidad en cuanto a gastos de un vendedor en específico, dándoles la oportunidad de negociar mejores tarifas con aerolíneas, hoteles y arrendadoras de autos. IDC calcula que estos ahorros tienen un valor de \$591,239 al año por organización (\$29,452 por cada 100 usuarios de SAP Concur).

“Los empleados pudieron utilizar SAP Concur más fácilmente porque les ofrece una mayor visibilidad. Además, ellos pueden usar aplicaciones móviles mientras viajan, que es una de las características que les gusta. No tenemos que corretear a la gente pidiéndoles información como lo hacíamos antes. Las aplicaciones en los dispositivos móviles son una gran ventaja. La gente puede hacer sus reportes mientras está de viaje.”

“En general, es más eficiente en cuanto a costos el usar la funcionalidad del servicio de ventas que hacerlo a través de una agencia de viajes y pagar una fuerte comisión por la reservación. El poder establecer las reglas a cumplir en términos de lo que sí y lo que no puedes reservar a un alto nivel es de beneficio para nuestra empresa.”

Ganancias en Productividad para el Usuario de Negocios

Los clientes de SAP Concur que fueron entrevistados por IDC tienen un número importante de empleados que viajan regularmente por su trabajo. Los clientes dicen que hay una reducción considerable en el tiempo que les toma a los empleados completar sus cuentas de gastos, planear y reservar viajes de negocios y facturar. En cuanto a reportes de gastos, ellos mencionaron beneficios como la clasificación automática y el mapeo de los gastos en base a las imágenes del recibo y la facilidad para cumplir con las políticas.

Varios clientes enfatizaron la facilidad de uso y el valor de las aplicaciones móviles: “Los empleados pudieron utilizar SAP Concur más fácilmente porque les ofrece una mayor visibilidad. Además, ellos pueden usar aplicaciones móviles mientras viajan, que es una de las características que les gusta. No tenemos que corretear a la gente pidiéndoles información como lo hacíamos antes. Las aplicaciones en los dispositivos móviles son una gran ventaja. La gente puede hacer sus reportes mientras está de viaje.”

La Tabla 4 muestra cómo los empleados de clientes de SAP Concur están ahorrando mucho tiempo al procesar sus cuentas de gastos; el proceso es más eficiente y amigable para el usuario comparado con las viejas soluciones que le quitaban tiempo al empleado y que podía haberlo utilizado de manera más productiva en otras tareas. Al utilizar SAP Concur con base en la nube, estas organizaciones vieron una mejoría del 60% en el tiempo requerido para completar cuentas de gastos, mientras que el costo del tiempo del staff mejoró en un 67%.

TABLA 4 KPI* - Cuenta de Gastos SAP Concur

	Antes de SAP Concur	Con SAP Concur	Diferencia	Beneficio (%)
Tiempo para completar cuentas de gastos (horas)	2.40	0.96	1.44	60
Impacto FTE	15.1	5.0	10.1	67
Costo de tiempo del personal para reportar cuentas de gastos	\$1,059,712	\$349,752	\$709,960	67

Fuente: IDC, 2018

La reservación y planeación de viajes de negocios es otra área clave para incrementar la productividad. Las organizaciones encuestadas reportaron que SAP Concur les ahorra tiempo a través de una mayor flexibilidad al coordinar viajes y hacer que las aprobaciones y los temas de cumplimiento al reservar viajes sea más fácil para los empleados. Los participantes en el estudio reportaron que SAP Concur permitió a los usuarios de negocios reservar sus vuelos, hoteles y renta de autos de forma más sencilla y eficiente.

En este contexto, el ahorro en costos fue otro de los beneficios que fueron citados frecuentemente. Uno de los participantes en el estudio hizo notar que: “En general, es más eficiente en cuanto a costos el usar la funcionalidad del servicio de ventas que hacerlo a través de una agencia de viajes y pagar una fuerte comisión por la reservación. El poder establecer las reglas a cumplir en términos de lo que sí y lo que no puedes reservar a un alto nivel es de beneficio para nuestra empresa.”

La Tabla 5 muestra los KPI (indicadores clave de desempeño) en la solución SAP Concur de planeación de viajes de negocios. El tiempo empleado en reservar viajes medido en horas mostró un nivel significativo de mejoría (78%). Además, el costo del tiempo del personal para reportar gastos mostró una reducción del 63%.

TABLA 5 KPI del programa de Viajes de Negocios de SAP Concur

	Antes de SAP Concur	Con SAP Concur	Diferencia	Beneficio (%)
Tiempo para hacer reservaciones (horas)	1.69	0.37	1.32	78
Impacto FTE	2.3	0.9	1.5	63
Costo del tiempo del personal para reportar gastos	\$163,498	\$59,930	\$103,569	63

Fuente: IDC, 2018

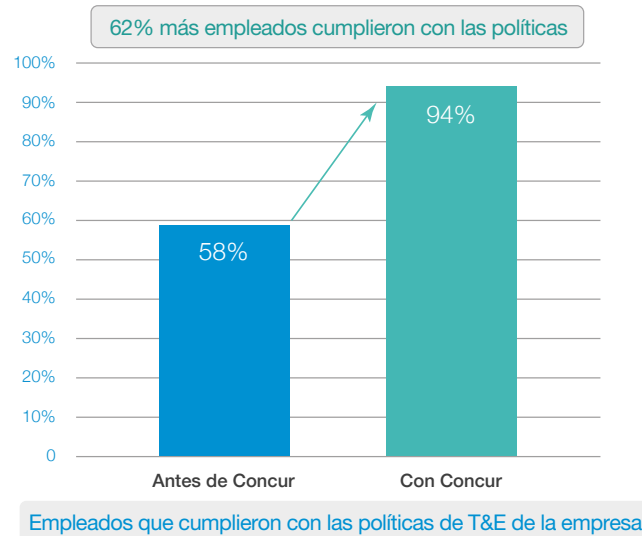
Reducción en el Costo de Viajes de Negocios

Los clientes de SAP Concur hablaron con IDC acerca de los beneficios en la reducción que se logró en el costo de viajes de negocios después del despliegue. Las instituciones entrevistadas indicaron que ellos estaban logrando ahorros en el costo como resultado de una mejor administración de viajes y gastos. Los clientes de SAP Concur también reportaron que ellos habían logrado un mejor cumplimiento por parte de los empleados en cuanto a las políticas de viajes y gastos.

En relación a este último beneficio, uno de los participantes en el estudio comentó: “SAP Concur le ha ayudado a mi organización a establecer reglas estandarizadas para viajes y gastos. Esto reduce escribir y revisar una y otra vez el flujo de trabajo dentro del departamento de finanzas. Ahorra tiempo y esfuerzo.” Por lo que respecta a la capacidad para controlar mejor el gasto de viajes, otro participante comentó: “Con SAP Concur es un proceso controlado. Por ejemplo, hay tarifas de hotel y viajes en avión que sí están permitidos. SAP Concur automáticamente calcula el gasto por día para asegurar que siempre estén correctos. Contribuye al proceso en todo lo que puedes esperar de una herramienta al eliminar cualquier ambigüedad.”

En la Ilustración 2 se cuantifican los beneficios para la empresa en cuanto al reporte de viajes y gastos. Un dato a destacar es que después de desplegar SAP Concur, el cumplimiento con las políticas aumentó a un nivel del 94%. Esto representa un nivel de mejora significativo (62%).

“Con SAP Concur es un proceso controlado. Por ejemplo, hay tarifas de hotel y viajes en avión que sí están permitidos. SAP Concur automáticamente calcula el gasto por día para asegurar que siempre estén correctos. Contribuye al proceso en todo lo que puedes esperar de una herramienta al eliminar cualquier ambigüedad.”

FIGURA 2 Impacto del Reporte de Viajes de Negocios y Gastos

Fuente: IDC, 2018

“El mayor cambio en la administración de reportes de gastos y viajes con SAP Concur es dinero en efectivo dentro de un lapso de 90 días. La mayoría de nuestros gastos son reembolsos en efectivo y tienen que ser presentados dentro de un lapso de 90 días. Anteriormente no teníamos forma de rastrearlos a fin de aplicar esta política. Un empleado podría conseguir que una persona “amable” en cuentas por pagar pasara su cuenta aun cuando era extemporánea. Ahora tenemos una regla de auditoría que pasa las cuentas extemporáneas a nuestro Director Ejecutivo de Finanzas para su aprobación; en lugar del 70%, ahora casi todos los empleados están cumpliendo con las políticas de gastos y viajes.”

Los clientes de SAP Concur reportaron que un mayor número de empleados estaban cumpliendo con las políticas actualizadas de viajes y se había reducido la frecuencia de recibos extraviados. Este tipo de mejoras no solo resultó en un ahorro en costos, sino también minimizó el tiempo que los empleados gastan buscando recibos y tratando de determinar el nivel correcto de cumplimiento con las políticas. Los participantes en el estudio hicieron varias observaciones acerca de estos beneficios:

- **Un mayor número de empleados cumplen con las políticas de gastos y viajes de la empresa:** “El mayor cambio en la administración de reportes de gastos y viajes con SAP Concur es dinero en efectivo dentro de un lapso de 90 días. La mayoría de nuestros gastos son reembolsos en efectivo y tienen que ser presentados dentro de un lapso de 90 días. Anteriormente no teníamos forma de rastrearlos a fin de aplicar esta política. Un empleado podría conseguir que una persona “amable” en cuentas por pagar pasara su cuenta aun cuando era extemporánea. Ahora tenemos una regla de auditoría que pasa las cuentas extemporáneas a nuestro Director Ejecutivo de Finanzas para su aprobación; en lugar del 70%, ahora casi todos los empleados están cumpliendo con las políticas de gastos y viajes.”
- **Asegurando el cumplimiento con las políticas de viajes de negocios:** “El tener visibilidad para conciliar recibos con reportes hace toda la diferencia. Con nuestra anterior solución, las personas podían esconder recibos porque no era línea por línea. Tenías que revisar todo el recibo. Con SAP Concur, queda ligado de inmediato.”

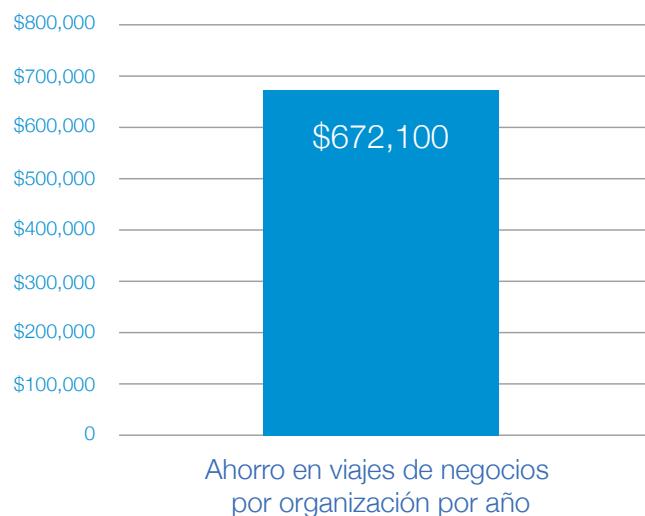
La Tabla 6 muestra mayores detalles de cómo al desplegar SAP Concur se mejora el cumplimiento de los empleados con las políticas del negocio. Por ejemplo, antes de haberlo desplegado, 52% de los empleados cumplían con políticas de viaje. Después de haberlo desplegado, el número subió al 89%, lo que representa un nivel significativo de mejora (73%).

TABLA 6 Impacto de SAP Concur en la Política de Negocios

	Antes de SAP Concur	Con SAP Concur	Diferencia	Beneficio (%)
Empleados que siguen las políticas de viaje actualizadas	73%	98%	26%	35%
Empleados que cumplen con políticas de viaje	52%	89%	38%	73%
Empleados que cumplen con reportar gastos	41%	96%	55%	133%
Recibos extraviados	11%	4%	8%	67%

Fuente: IDC, 2018

Los distintos beneficios reportados por los clientes de SAP Concur en las áreas de productividad del usuario, productividad del personal de apoyo y administración de viajes contribuyeron a un ahorro en la operación de viajes de negocios. Esto se atribuyó a una serie de mejoras, tales como un mejor cumplimiento con las políticas de la empresa y mayor visibilidad de los vendedores, lo cual permitió a las organizaciones negociar mejores acuerdos con líneas aéreas, hoteles, arrendadoras de autos y proveedores. En el acumulado, este ahorro en costos, tal y como se muestra en la Ilustración #3, fue de \$672,100 por organización por año.

FIGURA 3 Impacto en el Costo de Viajes de Negocios

Fuente: IDC, 2018

Beneficios en Productividad del Personal de Apoyo

Los clientes que fueron encuestados también hablaron con IDC acerca de la capacidad de SAP Concur en procesos relacionados con facturación, órdenes de compra y cuentas por cobrar. SAP Concur Invoice se integra con ERP o con sistemas contables y se conecta con soluciones de otros proveedores que trabajan a lo largo del ciclo de vida, desde la adquisición hasta el pago. Está diseñado para acelerar el procesamiento con aplicaciones basadas en la web y dispositivos móviles para hacer más eficiente los procesos de cuentas por pagar.

Los clientes de SAP Concur hablaron de estas y otras capacidades, tal y como se describe anteriormente. Hablando sobre el beneficio de automatizar procesos de gastos, uno de los participantes en el estudio comentó lo siguiente: *“Queríamos simplificar y hacer más eficiente el proceso de gastos. Estábamos manejando muchos recibos en papel y no había un proceso formal de aprobación. Hablamos con algunos proveedores, pero decidimos que SAP Concur era el mejor considerando la experiencia del usuario y el que era una empresa SAP.”* Hablando del cumplimiento con el pago a proveedores, otro participante comentó: *“Estábamos centralizando el flujo de trabajo y la información en un solo lugar al momento en que desplegamos SAP Concur, y SAP Concur fue parte de esa transformación. Cuando iniciamos la transición, teníamos montones de facturas. La gente estaba tratando de manejar el proceso, descifrar quién la había firmado o qué significaba el garabato en la factura. Hacerlo todo de manera electrónica probablemente fue el mayor beneficio de nuestro esfuerzo de facturación.”*

La Tabla 7 se refiere al impacto posterior al despliegue para el personal involucrado en el proceso de facturación. Por ejemplo, el costo del tiempo del personal para el procesamiento de facturas mostró una mejoría del 9%.

TABLA 7 Impacto en el Personal de Facturación

	Antes de SAP Concur	Con SAP Concur	Diferencia	Beneficio (%)
FTE	16.5	15	1.5	9
Horas por cada 100 usuarios por año	7,182.9	6,529.9	653.0	9
Costo del staff por factura basado en costo anual del equipo de procesamiento	\$1,155,000	\$1,050,000	\$105,000	9

Fuente: IDC, 2018

La Tabla 8 muestra el nivel de métricas de mejora en la productividad del personal de reportes de gastos. Estas incluyen la cantidad de tiempo que el personal de apoyo empleó en revisar, aprobar y reembolsar cuentas de gastos, así como otras actividades relacionadas. El producto de SAP Concur redujo en un 19% el número de horas que se emplean por año en estos procesos. Además, el costo del tiempo del personal que procesa cuentas de gastos se redujo en \$113,517 sobre una base anual.

“Queríamos simplificar y hacer más eficiente el proceso de gastos. Estábamos manejando muchos recibos en papel y no había un proceso formal de aprobación. Hablamos con algunos proveedores, pero decidimos que SAP Concur era el mejor considerando la experiencia del usuario y el que era una empresa SAP.”

TABLA 8 Impacto en la Productividad del Personal que maneja Reportes de Gastos

	Antes de SAP Concur	Con SAP Concur	Diferencia	Beneficio (%)
FTE	8.6	7.0	1.6	19
Horas por cada 100 usuarios por año	2,749.6	2,232.4	517.2	19
Costo del staff por cuenta de gastos basado en costo anual del equipo de procesamiento	\$603,517	\$490,000	\$113,517	19

Fuente: IDC, 2018

La Tabla 9 muestra el nivel de métricas de mejora en cuanto a la productividad en el manejo de viajes de negocios. El producto SAP Concur redujo en un 4% las horas empleadas por año en estos procesos. Además, el costo de tiempo del personal para procesar cuentas de gastos se redujo en \$24,827, sobre una base anual.

TABLA 9 Impacto en la Productividad del Personal de Viajes de Negocios

	Antes de SAP Concur	Con SAP Concur	Diferencia	Beneficio (%)
FTE	8.0	7.6	0.4	4
Horas por cada 100 usuarios por año	1,516.5	1,448.9	67.6	4
Costo del staff por viaje de negocios basado en costo anual del equipo de procesamiento	\$556,827	\$532,000	\$24,827	4

Fuente: IDC, 2018

La Tabla 10 muestra el nivel de métricas de mejora en cuanto a la productividad del personal que maneja cuentas por pagar. Estas incluyen la cantidad de tiempo que el personal de apoyo empleó en el pago a proveedores y otras actividades relacionadas con ello. Los participantes en el estudio comentaron acerca del beneficio de una mejor visibilidad financiera: “Los reportes de SAP Concur son particularmente útiles para medir el desempeño de nuestro equipo de cuentas por pagar... e identificar cualquier falla en el proceso, como pueden ser facturas que fueron pagadas tarde.”

Como se muestra en la Tabla 10, SAP Concur redujo en un 33% el número de semanas que se emplean por año en el pago a proveedores. Además, el costo de tiempo del personal para procesar cuentas de gastos se redujo en \$165,000 sobre una base anual, lo que representa un nivel de mejoría del 30%.

“ Los reportes de SAP Concur son particularmente útiles para medir el desempeño de nuestro equipo de cuentas por pagar... e identificar cualquier falla en el proceso, como pueden ser facturas que fueron pagadas tarde. ”

TABLA 10 Impacto en la Productividad del Personal de Cuentas por Pagar

	Antes de SAP Concur	Con SAP Concur	Diferencia	Beneficio (%)
# Semanas para pagar a proveedores	3.6	2.4	1.2	33
FTE	7.9	5.5	2.4	30
Horas por cada 100 usuarios por año	735.8	515.1	220.7	30
Costo del tiempo del personal de cuentas por pagar por año	\$550,000	\$385,000	\$165,000	30

Fuente: IDC, 2018

La Tabla 11 muestra el nivel de métricas de mejora en la productividad del personal de auditoría. Los participantes en el estudio hablaron de la forma en que SAP Concur beneficia a los equipos de auditoría: *"Podemos enviar periódicamente reportes especiales con la información que los grupos solicitan. Nuestros equipos de auditoría interna y libro mayor pueden acceder a cualquier información que necesiten cuando llevan a cabo una auditoría. De otra forma, tendríamos que sacar un montón de facturas y guardar un sinnúmero de expedientes. Es mucho más fácil y eficiente hacerlo sin tanto trabajo manual. Es una de las mejores características de la solución".*

Como se muestra en la Tabla 11, SAP Concur redujo en un 28% el número de horas empleadas por año en procesos rutinarios de auditoría. Además, el costo de tiempo del personal para llevar a cabo esos mismos procesos se redujo en \$119,922 sobre una base anual, lo que representa una mejora del 28%.

TABLA 11 Impacto en la Productividad del Personal de Auditoría

	Antes de SAP Concur	Con SAP Concur	Diferencia	Beneficio (%)
FTE	6.0	4.3	1.7	28
Horas por cada 100 usuarios por año	566.2	405.8	160	28
Costo del tiempo del personal de auditoría por año	\$423,256	\$303,333	\$119,922	28

Fuente: IDC, 2018

Análisis de ROI

La Tabla 12 presenta el análisis de IDC de los beneficios y costos relacionados con el uso de SAP Concur por parte de las organizaciones entrevistadas en lo que respecta a viajes de negocios, reportes de gastos y requerimientos de facturación. IDC calcula que estas organizaciones van a obtener beneficios descontados en promedio por \$4.62 millones en tres años (\$230,360 por cada 100 usuarios de SAP Concur). Después de hacer una inversión descontada de \$617,000 (\$30,713 por cada 100 usuarios de SAP Concur), IDC proyecta que los clientes de SAP Concur van a obtener un ROI de 3 años de 650% y un punto de equilibrio en su inversión en 5 meses.

TABLA 12 Análisis de ROI

	Por Organización	Por cada 100 Usuarios SAP Concur
Beneficio (descontado)	\$4.62 millones	\$230,360
Inversión (descontada)	\$617,000	\$30,713
Valor actual Neto (NPV)	\$4.01 millones	\$199,647
Retorno a la inversión (ROI)	650%	650%
Período de recuperación	5 meses	5 meses
Tasa de descuento	12%	12%

Fuente: IDC, 2018

RETOS Y OPORTUNIDADES

El mercado total al que están dirigidas las aplicaciones de administración de gastos, viajes y facturación ha crecido rápidamente en los últimos años, conforme las organizaciones en todo el mundo han invertido en estas áreas de su negocio. Esto da como resultado que el panorama de gastos, viajes y facturación ha visto la llegada de nuevos participantes en el mercado, lo que conduce a una dinámica competitiva que cambia rápidamente. SAP Concur tiene muchos nuevos retos y oportunidades a considerar.

Retos

Para empezar, el rápido crecimiento del mercado de administración de gastos, viajes y facturas ha impulsado la formación de muchas nuevas empresas que ofrecen soluciones específicas en la nube. Dado que SAP Concur puso viajes y gastos en el mapa, tendrá que enfrentar una competencia mayor que en el pasado. Muchos de los proveedores de aplicaciones de gastos, viajes y facturas se especializan en ofrecer una experiencia de consumo a nivel usuario, una

funcionalidad sencilla y actualizaciones constantes que se venden para substituir el enfoque de una plataforma integral como lo es SAP Concur. Por último, si bien SAP Concur se ha visto muy beneficiada desde que fue adquirida por SAP, enfrenta el reto de la identidad de marca como parte del portafolio masivo de productos de software de SAP.

Oportunidades

Una de las mayores oportunidades para SAP Concur es la mayor integración con los sistemas básicos ERP de SAP, como son S/4HANA. Esta integración conducirá a procesos de negocios impecables de gastos, viajes y facturas para los clientes de ambas firmas, una propuesta de valor para una solución específica que los proveedores no son capaces de lograr. Las aplicaciones de SAP Concur han sido desarrolladas teniendo la experiencia del usuario como principal prioridad, lo que puede traer agilidad y velocidad a los clientes SAP. Aunque SAP ha visto cierta competencia fuera de los Estados Unidos, la compañía todavía tiene una gran oportunidad de mercado en áreas tales como Europa Occidental y la región Asia/Pacífico. Por último, SAP Concur tiene acceso a una riqueza de información de gastos, viajes y facturas, abastecimiento, ERP, e información de RH. Al ligar estos datos con inteligencia artificial y la capacidad de la *machine learning technology* de SAP Leonardo, SAP Concur puede brindar a los usuarios de negocios una experiencia personalizada en verdad inteligente.

CONCLUSIÓN

El mercado de las aplicaciones para la administración de gastos, viajes y facturas está creciendo con rapidez conforme las organizaciones a nivel mundial se dan cuenta del beneficio de invertir en aplicaciones almacenadas en la nube pública. Los sistemas obsoletos de administración de gastos conducen a mayores ineficiencias operacionales y menor visibilidad del gasto general del negocio. Además, los sistemas de administración de gastos viejos y menos eficientes incrementan la necesidad de un mantenimiento y apoyo constante a la vez que aumentan el grado de dificultad para manejar la complejidad conforme el negocio va creciendo.

Las organizaciones que utilizan SAP Concur de inmediato sienten el beneficio de poder administrar gastos, asegurando que los viajes de los empleados cumplen con las políticas y automatizando el pago de facturas. El documento de IDC muestra que los clientes están viendo beneficios reales en el resultado final de su empresa al haber desplegado SAP Concur. Sin embargo, para el negocio el verdadero valor de un sistema integrado de administración de gastos, viajes y facturas es mucho mayor. Al escalar a las etapas 4 y 5 de madurez (regrese a la Ilustración 1), los clientes de SAP Concur encuentran un valor adicional al:

- Ganar una mejor visibilidad de la efectividad de los resultados de su negocio gracias a que tienen todas las aplicaciones en una sola plataforma.
- Tomar decisiones de negocio más inteligentes proyectando sus resultados.

Las investigaciones de IDC muestran el beneficio actual para las organizaciones que están usando SAP Concur, tales como la plataforma de administración de gastos, viajes y facturas tanto desde la perspectiva de costos como de negocios. De acuerdo a IDC, los clientes de SAP Concur van a ver un valor aún mayor conforme más y más aspectos del proceso de negocios quedan integrados a la plataforma de SAP Concur, tales como pagos.

- Hacer que los empleados pasen menos tiempo en labores relacionadas con gastos, viajes y facturas y en su lugar reubiquen los recursos humanos a áreas estratégicas de su negocio que se traduzcan en un mejor resultado final.
- Aprovechar la funcionalidad de la inteligencia artificial para simplificar aún más los procedimientos del negocio tales como la creación de cuentas de gastos y el procesamiento de facturas.

Las investigaciones de IDC muestran el beneficio actual para las organizaciones que están usando SAP Concur, tales como la plataforma de administración de gastos, viajes y facturas tanto desde la perspectiva de costos como de negocios. De acuerdo a IDC, los clientes de SAP Concur van a ver un valor aún mayor conforme más y más aspectos del proceso de negocios quedan integrados a la plataforma de SAP Concur, tales como pagos. El ROI de 3 años de 650% que tienen los clientes de SAP Concur como podemos ver en este resumen ejecutivo es solo el principio, gracias a un efecto multiplicador.

APÉNDICE: METODOLOGÍA

En este proyecto utilizamos la metodología estándar de IDC en cuanto al ROI. Esta metodología está basada en la recolección de datos de usuarios actuales de SAP Concur como la base para el modelo. En base a entrevistas con organizaciones que utilizan SAP Concur, IDC llevó a cabo un proceso en tres etapas para calcular el ROI y el período de recuperación.

- 1. Se recopiló información cuantitativa sobre los beneficios durante las entrevistas utilizando una valoración antes y después del impacto de SAP Concur.** En este estudio, los beneficios incluyeron el ahorro en tiempo del personal y los beneficios en productividad, así como la reducción en costos de operación.
- 2. Se hizo un perfil de inversión completo (análisis del costo total a tres años) basado en las entrevistas.** Las inversiones van más allá de los costos iniciales y anuales al utilizar SAP Concur y puede incluir costos adicionales relacionados con migraciones, planeación, consultoría y entrenamiento para el personal o el usuario.
- 3. Se calculó el ROI y el período de recuperación.** IDC llevó a cabo un análisis del flujo de efectivo depreciado de los beneficios y las inversiones por el uso de SAP Concur por parte de las organizaciones, a lo largo de un período de tres años. ROI es la proporción del valor neto actual y la inversión descontada. El período de recuperación es el punto en que los beneficios acumulados son iguales a la inversión inicial.

IDC basa su período de recuperación y sus cálculos del ROI sobre la base de ciertos supuestos, que se resumen de esta manera:

- Los valores de tiempo se multiplican por el salario integrado (salario + 28% de beneficios y gastos indirectos) para cuantificar los ahorros en eficiencia y productividad. Para fines de este análisis y basado en la ubicación geográfica de las organizaciones entrevistadas, IDC ha utilizado supuestos de un salario promedio totalmente integrado de \$100,000 por año para el personal de TI y un salario totalmente integrado de \$70,000 por año para personal que no está en el área de TI. IDC asume que los empleados trabajan 1,880 horas al año (47 semanas x 40 horas).
- El valor neto actual de los ahorros en tres años se calcula al restar el monto que se hubiera hecho al invertir la suma original en un instrumento que rinde un retorno del 12% para posibilitar al costo de oportunidad que se perdió. Esto explica tanto el supuesto monto de dinero como la supuesta tasa de retorno.
- Además, dado que las soluciones TI requieren de un período de despliegue, los beneficios completos de la solución no están disponibles durante el despliegue. Para captar esta realidad, IDC prorratea los beneficios sobre una base mensual y luego le resta el tiempo de despliegue de los ahorros del primer año.

Nota: Todos los números en este documento podrían no ser exactos debido al redondeo.

IDC Global Headquarters

5 Speen Street
Framingham, MA 01701
USA
508.872.8200
Twitter: @IDC
idc-insights-community.com
www.idc.com

Copyright Notice

External Publication of IDC Information and Data — Any IDC information that is to be used in advertising, press releases, or promotional materials requires prior written approval from the appropriate IDC Vice President or Country Manager. A draft of the proposed document should accompany any such request. IDC reserves the right to deny approval of external usage for any reason.

Copyright 2018 IDC.

Reproduction without written permission is completely forbidden.

ACERCA DE IDC

International Data Corporation (IDC) es el proveedor líder a nivel global de inteligencia de mercado, servicios de consultoría y eventos para los mercados de tecnología de la información, telecomunicaciones y tecnología del consumidor. IDC ayuda a profesionales en TI, ejecutivos de negocios y a la comunidad de inversionistas a tomar decisiones basadas en hechos acerca de la adquisición de tecnología y estrategia de negocios. Más de 1,100 analistas IDC brindan su experiencia a nivel global, regional y local sobre tecnología y oportunidades en la industria, así como tendencias en más de 110 países alrededor del mundo. Durante 50 años, IDC ha brindado una visión estratégica que ayuda a sus clientes a lograr sus principales objetivos de negocio. IDC es una subsidiaria de IDG, la empresa líder en el mundo en medios de tecnología, investigación y eventos.