

# Cuatro claves para maximizar el **valor comercial** **estratégico** de los programas de viajes





- 3** Viajes corporativos: ¿Inversión o costo para el negocio?
- 4** Administrar viajes no es fácil y se vuelve cada vez más difícil
- 6** Los gerentes de viajes juegan papel que no se toma en cuenta, pero que es crucial
- 8** Cuando los líderes financieros se asocian con los gerentes de viajes, todos ganan
- 10** Evalúe sus opciones con base en cuatro criterios
- 15** Soluciones de SAP Concur: Cómo cumplir con la visión de la actualidad

# Viajes corporativos:

## ¿Inversión o costo para el negocio?

A menudo, los viajes corporativos se consideran solo un costo de hacer negocios y que permite a las personas ir del punto A al punto B.

Sin embargo, desempeñan una función vital que tiene un impacto directo o indirecto en las partes cruciales de las organizaciones de la actualidad. En función de la industria, mantienen su empresa en movimiento; el flujo del proceso de ventas; a los expertos informados y certificados; y al personal frente a pacientes, clientes y socios. Al mismo tiempo, viajar une a los equipos, ya que fortalece la colaboración y la innovación dentro y fuera de la organización.

De igual importancia, los procesos de administración de viajes abarcan todo, desde el cumplimiento y las prácticas regulatorias hasta presupuestos, nóminas, solicitudes de impuestos, seguridad del viajero y recuperación del impuesto al valor agregado (IVA). Por lo tanto, no sorprende que la administración de viajes actualmente esté recibiendo más atención de los ejecutivos, especialmente de los jefes de finanzas que deben mantener los presupuestos con un enfoque en el crecimiento del negocio.

Para los empleados, los viajes corporativos también son intensamente personales. Los alejan de sus hogares y pueden ponerlos en lugares y contextos de riesgo. Y la calidad de la experiencia integral del viaje, desde hacer las reservaciones hasta presentar los reportes de gastos, conforma la calidad de la experiencia como empleados. Los empleados son muy conscientes de si el programa de viajes de su organización:

- Respetar su necesidad de autonomía y libertad para reservar viajes en el momento y la manera que lo deseen.
- Dar cabida a sus preferencias únicas para todo, desde aerolíneas y lugares de asientos hasta habitaciones de hotel y restaurantes.
- Los hace sentir seguros, conectados y cuidados.
- Simplifica los reportes de gastos y les ahorra tiempo.

# Administrar viajes no es fácil y se vuelve cada vez más difícil



Visto desde esta perspectiva, los gastos de viajes son inversiones críticas para dar forma, hacer crecer e impulsar el éxito de su negocio. Así, la pregunta es, ¿cómo puede su organización maximizar el valor de las inversiones y los programas de viajes?

Esta no es una tarea pequeña, ya que los gastos en viajes corporativos solo se están volviendo más difíciles de administrar. Ya sea que las personas viajen por vía aérea o terrestre, las tendencias emergentes están complicando la supervisión y el control corporativos. Por ejemplo:

- **Los viajeros están asumiendo el control, por lo que ejercen más influencia y tienen más exigencias y expectativas que nunca.** Las innovaciones tecnológicas han elevado el estándar y se han centrado en los viajeros y, al mismo tiempo, simplifican la experiencia de viaje en cada punto y aumentan la adopción, el cumplimiento y la seguridad.<sup>1</sup>
- **Los nuevos canales de distribución han dado paso a nuevos datos normales y fragmentados sobre**

**reservaciones y costos.** Los proveedores ahora se comunican directamente con los viajeros de negocios a través de correo electrónico, mensajes de texto y canales web, ofreciendo incentivos atractivos para impulsar las ventas y la retención. Esto presenta un desafío para los modelos de reservaciones centralizados tradicionales y para la transparencia que las empresas necesitan para monitorear los viajes, rastrear los costos y cumplir con los requisitos.

- **Las nuevas leyes fiscales y los requisitos de cumplimiento y seguridad de los viajeros están poniendo mayor énfasis en los viajes.** Las nuevas políticas impositivas importantes requerirán que el cumplimiento se incorpore directamente en los procesos centrales. Al mismo tiempo, la seguridad de los viajeros es una obligación moral y legal de las empresas y, sin embargo, la mayoría de ellas no confía plenamente en que puedan localizar de manera rápida y precisa a los viajeros de negocios en caso de emergencia.

1. "Lost in Translation: Changing Landscape, Familiar Challenges" (Perdido en la traducción: panorama cambiante, desafíos familiares), GBTA, 2018.



## 34 %

De los gerentes de viajes experimentados dedican más tiempo a comunicarse con los viajeros o a atender inquietudes de estos últimos, en comparación con hace cinco años.<sup>2</sup>

## 77 %

De las empresas no confían completamente en que su organización pueda localizar de manera rápida y precisa a los viajeros de negocios en caso de emergencia.<sup>4</sup>

## Más de dos tercios

De los viajeros europeos hacen las reservaciones fuera de los canales corporativos a pesar de tener acceso a una herramienta de reservación en línea.<sup>3</sup>

## 80 %

De los programas de viajes no utilizan tecnología para capturar reservaciones que se hicieron fuera de sus sistemas, lo que dificulta la captura de gastos invisibles.<sup>5</sup>

2. "Lost in Translation: Changing Landscape, Familiar Challenges" (Perdido en la traducción: panorama cambiante, desafíos familiares), GBTA, 2018.
3. "How Technology Impacts Traveller Behaviour and Safety" (Cómo la tecnología afecta el comportamiento y la seguridad de los viajeros), GBTA 2018.
4. "Connecting the Dots on Travel, Expense, and Invoice Spend" (Conectando los puntos entre viajes, gastos y facturación), SAP con investigación de Vanson Bourne, 2017.
5. "Lost in Translation: Changing Landscape, Familiar Challenges" (Perdido en la traducción: panorama cambiante, desafíos familiares), GBTA, 2018.

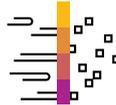


# Los gerentes de viajes juegan un papel que no se toma en cuenta, pero que es crucial

Los administradores de viajes juegan un papel que a menudo no se toma en cuenta, pero que es crucial en la administración de estos desafíos, así como en la maximización del valor de los programas de viajes.



**Los viajes de negocios que administran afectan varios procesos y prioridades de negocios en toda la empresa.** Por lo tanto, cuanto más puedan mantener a los empleados seguros y felices, y viajar de manera asequible, más líderes empresariales podrán reunir a las personas adecuadas para centrarse en lo que es más importante.



**No solo eligen las herramientas de reservación y aplican las políticas.** Abren la puerta a un nuevo mundo de oportunidades para las organizaciones, desde la expansión a nuevos mercados hasta la innovación con clientes, proveedores y socios de todo el mundo.



**Son cada vez más estratégicos en la forma en que eligen y usan las nuevas tecnologías en el sector de viajes para beneficiar a sus negocios.** Por ejemplo, muchos buscan soluciones de nube modernas que unifiquen datos fragmentados de reservación y costos de terceros; automaticen el cumplimiento; den a los empleados la flexibilidad que desean para hacer reservaciones de viajes como, cuando y donde quieran; y den al departamento de Finanzas una visión integral de los gastos relacionados con los viajes.



En comparación con hace cinco años, los gerentes de viajes experimentados actualmente dedican más tiempo a funciones clave, lo que incluye:<sup>6</sup>

**66 %** más en análisis de datos e informes

**66 %** más en evaluación o implementación de nuevas tecnologías

**60 %** más en seguridad de los viajeros y el deber de diligencia

**52 %** más en reuniones o colaboración entre departamentos

6. "Lost in Translation: Changing Landscape, Familiar Challenges" (Perdido en la traducción: panorama cambiante, desafíos familiares), GBTA, 2018.



# Cuando los líderes financieros se asocian con los gerentes de viajes, **todos ganan**

Aunque viajar es una función comercial importante y una categoría de gastos, la mayoría de los líderes financieros tienen que esforzarse para monitorear y controlar dicha función. Y seguirán haciéndolo mientras los datos de gastos estén fragmentados entre las aplicaciones de la empresa y los sistemas de proveedores como Kayak y Travelocity, sitios web de aerolíneas y hoteles, aplicaciones de alquiler de automóviles y sistemas de economía colaborativa como Airbnb y Uber. Ochenta y seis por ciento de los líderes financieros están de acuerdo en que sus sistemas de viaje, gastos y facturación podrían estar mejor conectados con una sola visión de los gastos.<sup>7</sup>

A medida que la economía mundial se desacelera, los líderes financieros necesitarán, más que nunca, esta visión única y actualizada de los gastos de viajes. Los expertos creen que la reducción de costos será la principal prioridad para las empresas en 2019, y esto presionará a los líderes financieros para que encuentren formas de mejorar la eficiencia en todas las áreas, lo que incluye los viajes. Para hacer esto bien, sin dañar el negocio o restringir el crecimiento, dichos líderes deberán tomar decisiones basadas en datos y basadas en análisis.

**86 %**

De los líderes financieros están de acuerdo en que sus sistemas de viajes, gastos y facturación podrían estar mejor conectados para una sola visión de los gastos.<sup>8</sup>



7, 8. "Fueling Business Growth: How UK Finance Leaders Can Drive Strategy and Avoid Risk: A Research Report in Partnership with Vanson Bourne" (El impulso al crecimiento del negocio: Cómo los líderes financieros del Reino Unido pueden impulsar la estrategia y evitar el riesgo: Informe de investigación en asociación con Vanson Bourne), SAP Concur, 2017.

Al igual que los gerentes de viajes, los directores corporativos de finanzas con pensamiento prospectivo buscan soluciones de nube modernas que estén listas para los negocios, lo que significa que son capaces de proporcionar visibilidad y un mayor rendimiento comercial, así como servicios más fáciles de usar hoy en día, y ellos continuarán innovando mañana.<sup>9</sup> Mediante la colaboración en torno al objetivo compartido de obtener más valor comercial de los viajes corporativos, los directores corporativos de finanzas y los gerentes de viajes pueden elegir soluciones que sirvan a **ambas** partes interesadas.



9. "SAP Concur Empowers Organizations to Digitally Transform Their Expense, Travel, and Invoicing Processes" (SAP Concur habilita a las organizaciones para transformar digitalmente sus procesos de gastos, viajes y facturación), IDC, 2018.



# Evalúe sus opciones con base en cuatro criterios

A medida que los directores corporativos de finanzas y los gerentes de viajes trabajan juntos para evaluar las tecnologías de viaje, el enfoque debe dirigirse hacia la manera en la que las innovaciones de TI pueden automatizar e integrar la administración de viajes y gastos. También debe cambiar para capturar y conectar todas las transacciones de viaje para que las partes interesadas tengan la visibilidad y el control que necesitan. Esto requerirá soluciones que lo ayuden a lograr lo siguiente.

- 1** Impulsar la innovación para mejorar el cumplimiento, la visibilidad y el control de costos >>
- 2** Reinventar las experiencias de los empleados anticipando las expectativas de estos >>
- 3** Apoyar a los viajeros donde quiera que estén >>
- 4** Integrar los procesos de viaje y los gastos para tener visibilidad y control unificados >>

# Impulsar la innovación para mejorar el cumplimiento, la visibilidad y el control de costos

1

2

3

4

Busque soluciones que capturen y centralicen los gastos de viaje y los itinerarios reservados mediante herramientas corporativas de reservación y aplicaciones de terceros. Con todos los datos de viaje conectados e integrados en un solo lugar, los gerentes de viajes siempre saben dónde están los empleados y el departamento de Finanzas puede tener más control sobre los costos. Idealmente, elija soluciones que usen inteligencia artificial (IA), aprendizaje automatizado,

procesamiento de lenguaje natural y otras innovaciones para aplicar automáticamente políticas y detectar fraudes; interpretar y clasificar los gastos en recibos en papel y electrónicos; y facilitar el cumplimiento en cada paso. Y mediante el uso de análisis avanzados, pueden convertir los datos de viajes y gastos en información acerca de todo, desde la recuperación del IVA y los gastos móviles hasta los requisitos regulatorios y fiscales específicos de la industria.

**54 %**

Monto promedio de IVA que los negocios del Reino Unido omiten y tienen derecho a recuperar de los gastos de viaje<sup>10</sup>

**672,000 USD**

Ahorro promedio en viajes de negocios por cada organización, con el uso de las soluciones de SAP® Concur®<sup>11</sup>

10. "SAP Concur Empowers Organizations to Digitally Transform Their Expense, Travel, and Invoicing Processes" (SAP Concur habilita a las organizaciones para transformar digitalmente sus procesos de gastos, viajes y facturación), IDC, 2018.

11. "Connecting the Dots on Travel, Expense, and Invoice Spend" (Conectando los puntos entre viajes, gastos y facturación), SAP con investigación de Vanson Bourne, 2017.



# Reinventar las experiencias de los empleados anticipando las expectativas de estos

1  
2  
3  
4

Busque soluciones que ofrezcan aplicaciones intuitivas que guíen a los usuarios a través de cada viaje, y que proporcionen una manera sencilla para que el consumidor solicite viajes y administre itinerarios y reportes de gastos, incluso mientras viaja. Esto requerirá soluciones con conexiones directas e integradas con las principales marcas

de viajes que les encantan a los empleados, así como un ecosistema de socios de aplicaciones. Y al aumentar la adopción del software de nube que mejora continuamente, aumentará el cumplimiento, la visibilidad de los gastos y el impacto del programa de viajes en toda la organización y, al mismo tiempo, se anticipará a los nuevos hábitos y tecnologías de gastos.



**60 %**

Menos tiempo para completar un informe de gastos con la solución Concur Expense<sup>12</sup>

12. "SAP Concur Empowers Organizations to Digitally Transform Their Expense, Travel, and Invoicing Processes" (SAP Concur habilita a las organizaciones para transformar digitalmente sus procesos de gastos, viajes y facturación), IDC, 2018.

# Apoyar a los viajeros donde quiera que estén

Las innovadoras soluciones en la nube de la actualidad le ayudan a cumplir con las obligaciones de deber de diligencia de la organización mediante la triangulación de los datos consolidados de itinerario y de la tarjeta corporativa con información de riesgo global y recursos de asistencia especializados. Sus equipos de viaje y de apoyo identificarán proactivamente todo,

desde emergencias médicas, desastres naturales y clima hasta disturbios políticos o disputas laborales, luego se comunicarán de manera rápida y precisa y brindarán asistencia a los viajeros en todo el mundo, sin importar cómo estos últimos hayan reservado su viaje.



Casi **tres cuartos (73 %)** de los viajeros esperan que su empresa **los contacte proactivamente** en un plazo de dos horas posteriores a una emergencia o evento de seguridad.<sup>13</sup>

13. "How Technology Impacts Traveller Behaviour and Safety" (Cómo la tecnología afecta el comportamiento y la seguridad de los viajeros), GBTA 2018.

# Integrar los procesos de viaje y los gastos para tener visibilidad y control unificados

Busque soluciones integradas que puedan aportar más eficiencia y control a todo el proceso de viajes, desde las solicitudes de viaje y reservación hasta el reembolso y cada paso intermedio. Por ejemplo, al implementar las soluciones Concur Travel y Concur Expense juntas, puede brindar a los usuarios un lugar donde puedan reservar cada elemento de su itinerario y asegurarse de que las políticas de gastos se apliquen

automáticamente a cada reservación. Al mismo tiempo, obtiene un control completo sobre cada dólar gastado en viajes y gastos, ya que la integración entre aplicaciones permite que los datos de las transacciones fluyan directamente hacia los informes de gastos de los empleados, lo que ahorra tiempo y esfuerzo.

**93 %**

De los líderes financieros dicen que conectar los procesos de gastos, viajes y de facturación será importante para **lograr sus objetivos de crecimiento**.<sup>14</sup>



14. "Fueling Business Growth: How UK Finance Leaders Can Drive Strategy and Avoid Risk: A Research Report in Partnership with Vanson Bourne" (El impulso al crecimiento del negocio: Cómo los líderes financieros del Reino Unido pueden impulsar la estrategia y evitar el riesgo: Informe de investigación en asociación con Vanson Bourne), SAP Concur, 2017.

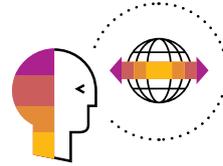
# Soluciones de SAP Concur: Cómo cumplir con la visión de la actualidad

En SAP, estamos en una búsqueda incesante de lo que es posible respecto de los viajes de negocios, porque sabemos cuán críticos son los viajes para su negocio y su resultado final. Desarrollamos continuamente nuevas formas de automatizar e integrar la administración de viajes y gastos, conectar transacciones sin importar dónde ocurran y unificar los datos de gastos de viajes para que los gerentes de viajes y los líderes financieros puedan obtener el mayor valor comercial de las inversiones en viajes.

“Con las soluciones de SAP Concur, hemos llevado a cabo actividades continuas de reducción de costos y hemos logrado una reducción del 15 % en gastos de viajes durante tres años. Al combinar la automatización y la transformación digital, **mantenemos el tiempo y el costo de procesamiento de viajes y gastos en un nivel mínimo.**”

Ritsuko Nakanishi, especialista ejecutivo, NEC





### Los gerentes de viajes pueden:

- Mostrar al director corporativo de finanzas y a otros líderes el impacto que tienen los viajes en toda la empresa.
- Aprovechar las nuevas formas de automatizar e integrar los procesos de viaje y gastos, para que usted pueda capturar transacciones de viaje y datos de itinerario de prácticamente cualquier compra o proveedor de viajes y reunir toda la información de viaje en un solo lugar.
- Brindar experiencias simples y personalizadas que mantengan a los viajeros felices y en cumplimiento de las normas.
- Aprovechar las tecnologías inteligentes para fortalecer su programa de viajes y el rendimiento que este aporta al negocio.
- Tomar mejores decisiones con herramientas de inteligencia empresarial, reportes y tableros de control que brindan la información práctica que usted necesita.



### Los líderes financieros pueden:

- Utilizar la tecnología inteligente para aprovechar todos los datos de gastos y transacciones de viajes, y convertirlos en la información que usted necesita.
- Brindar mayor transparencia y controlar los gastos de viajes, por ejemplo, con tableros de control y reportes que lo ayudan a monitorear tendencias, aplicar políticas y simplificar la administración de los gastos.
- Reducir los riesgos de viaje y aumentar la seguridad del viajero.
- Crear una experiencia simple, contextual y personalizada que mantenga a los viajeros comprometidos, productivos y en cumplimiento con las políticas.
- Administrar todo, desde el cumplimiento normativo hasta los requisitos impositivos, de manera más efectiva.
- Asegurarse de que cada presupuesto de viaje se gaste con prudencia y, al mismo tiempo, administrar de manera efectiva el impacto que los viajes tienen en el negocio.



Para obtener más información sobre cómo las soluciones de SAP Concur pueden ayudarlo a maximizar el valor comercial estratégico de su programa de viaje, visítenos [en línea](#).



## ACERCA DE LAS SOLUCIONES DE SAP CONCUR

Las soluciones de SAP Concur simplifican la gestión de gastos, viajes y facturación para obtener mayor visibilidad y control. Durante más de 20 años, estas soluciones líderes e innovadoras han mantenido a los clientes un paso adelante gracias a que brindan herramientas que ahorran tiempo, proveen datos de gastos conectados y a un ecosistema dinámico de diversos socios y aplicaciones. Las soluciones de SAP Concur son fáciles de usar y están listas para los negocios; brindan perspectivas contundentes que ayudan a las empresas a reducir la complejidad y ver los gastos claramente, para que puedan gestionarlos de manera proactiva. Para obtener más información, visite [concur.com.mx](https://concur.com.mx).



## Más información en [concur.com.mx](https://concur.com.mx)

Studio SAP | 64190enUS (19/06)

© 2019 SAP SE o una empresa afiliada de SAP. Todos los derechos reservados.

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

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

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

En particular, SAP SE o sus empresas afiliadas no tienen ninguna obligación de seguir un curso de negocios descrito en este documento o cualquier presentación relacionada, ni de desarrollar o publicar cualquier función aquí mencionada. Este documento, o cualquier presentación relacionada, y la estrategia y posibles desarrollos, productos y/o plataformas, instrucciones y función futuros de SAP SE o sus empresas afiliadas están todos sujetos a cambio y SAP SE o sus empresas afiliadas pueden cambiarlos en cualquier momento y por cualquier motivo sin previo aviso. La información de este documento no constituye un compromiso, promesa u obligación legal para brindar cualquier material, código o función. Todas las declaraciones prospectivas están sujetas a varios riesgos e incertidumbres que podrían causar que los resultados reales difieran sustancialmente de las expectativas. Se advierte a los lectores que no depositen confianza excesiva en estas declaraciones prospectivas, y no deben basarse en ellas para tomar decisiones de compra.

SAP y otros productos y servicios de SAP aquí mencionados, al igual que sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de SAP SE (o una empresa afiliada a SAP) en Alemania y otros países. Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus respectivas empresas.

Visite [www.sap.com/copyright](https://www.sap.com/copyright) para obtener más información y avisos sobre las marcas comerciales.