



El valor empresarial de las soluciones de SAP Concur para optimizar las operaciones de viajes y gastos

INVESTIGACIÓN DE:



Kevin Permenter
Director de investigación,
Aplicaciones financieras, IDC



Harsh Singh
Analista de investigación sénior,
Práctica de la estrategia de valor empresarial, IDC





Cómo consultar este documento técnico

Haga clic en cualquier título o número de página para ir a cada sección.

Puntos principales del valor empresarial	3
Resumen ejecutivo	3
Situación general	4
Modelo de madurez de adopción de aplicaciones para viajes y gastos	5
El valor empresarial de las soluciones de SAP Concur	9
Datos demográficos del estudio	9
Selección y uso de soluciones de SAP Concur	10
Valor comercial y beneficios cuantificados de las soluciones de SAP Concur	12
Mejora del flujo de trabajo y las operaciones de viajes y gastos	13
Resumen del ROI	18
Desafíos y oportunidades	19
Conclusión	20
Apéndice: Metodología	20
Sobre los analistas	22

PUNTOS PRINCIPALES DEL VALOR EMPRESARIAL



Haga clic en los puntos destacados a continuación para acceder al contenido relacionado en este PDF.

628 %
de ROI en tres años

5,3
meses para la recuperación

777 000 USD
de ahorro en viajes de
empresa y sus gastos

36 %
de aumento de eficacia en
la recepción y tramitación
de informes de gastos

54 %
menos de tiempo en
reservar un viaje de
negocios

43 %
menos de tiempo en
rellenar un informe de
gastos

48 %
mayor eficacia de los
usuarios de viajes y gastos

32 %
más de empleados que
cumplen las políticas
de viajes y gastos de la
empresa

65 %
de aumento en la
conformidad de los
informes de gastos
presentados

Resumen ejecutivo

El paradigma de los viajes y los gastos, tal y como lo conocíamos, se está viendo forzado a cambiar debido a la incertidumbre socioeconómica mundial y a los drásticos cambios en los modelos de negocio, incluido el crecimiento de los modelos digitales y el teletrabajo. Los departamentos de finanzas de hoy en día deben contar con herramientas capaces de ayudar a los usuarios a mejorar la eficiencia operativa y la experiencia de los empleados y viajeros, incluso en medio de estos vientos de cambio. Con el regreso de los viajes de negocios, los responsables financieros y los gestores de viajes tendrán que abrirse a actualizar su infraestructura operativa.

Las soluciones de SAP Concur integran los procesos y datos de viajes y gastos (T&E, por sus siglas en inglés «Travel and Expenses») para ayudar a las organizaciones a gestionar el gasto de los empleados de principio a fin, mejorar la visibilidad de las transacciones y optimizar el cumplimiento de las políticas. Las soluciones de SAP Concur ofrecen a los responsables de finanzas amplias capacidades para automatizar los procesos de T&E e integrarlos con otras aplicaciones para mejorar los flujos de datos. Las aplicaciones de las soluciones de SAP Concur ayudan al equipo de finanzas a alinear la doble prioridad de mejorar el control y la visibilidad de las áreas administrativas con la elaboración de presupuestos, la previsión y la gestión de las directivas de T&E. Todo ello, al tiempo que ofrecen una experiencia sin fisuras a los usuarios finales y a los que viajan por trabajo. Para evaluar la eficacia en el mundo real de las soluciones de SAP Concur, IDC entrevistó a fondo a varias organizaciones de todo el mundo que utilizan las soluciones en sus operaciones e informes de gastos y viajes de empresa.

El análisis de IDC encontró que estas organizaciones obtuvieron un valor significativo de las soluciones de SAP Concur, porque:

- ▶ Fomentaban una mayor eficiencia empresarial en la gestión de viajes y gastos y proporcionaban un importante ahorro de tiempo al personal profesional
- ▶ Aumentaban la productividad del personal de soporte financiero y de viajes encargado de procesar los informes de gastos y viajes de negocios
- ▶ Lograban un ahorro en los viajes de negocios, como consecuencia de la facilidad de la puesta en práctica y el cumplimiento de las normativas de viajes de la organización, mientras reducían al mínimo la pérdida de datos

Situación general

La pandemia de COVID-19 afectó severamente al sector de los viajes corporativos durante los dos últimos años y, dado el continuo aumento de nuevas variantes contagiosas, tales como Delta y Ómicron, el COVID-19 formará parte de nuestras vidas en el futuro inmediato. Aunque sabemos que el futuro de la gestión de viajes y gastos deberá incluir los protocolos del COVID-19, muchos otros aspectos siguen evolucionando. Los departamentos de finanzas ven nuevos tipos de gastos y comportamientos de los empleados que están empujando los límites de la gestión tradicional de T&E. Veamos algunos de estos cambios.

▶ El mix de gastos de la empresa está cambiando:

El descenso de los viajes de empresa no ha frenado necesariamente la oleada de gastos empresariales y pagos de reembolsos a los empleados. Sin embargo, el mix de gastos cambió muy rápidamente. Como resultado, ahora más que nunca, las empresas necesitan capacidades avanzadas de gestión de gastos para combinarlas con la funcionalidad de gestión de viajes. Las organizaciones deben centrarse en ofrecer una perfecta experiencia de viajes y gastos a través de una plataforma de gestión de T&E integrada o una profunda integración con un moderno sistema ERP/financiero para aumentar la visibilidad del gasto de los empleados.

▶ Más características de sostenibilidad:

La pandemia ha impulsado a muchas empresas a considerar el medio ambiente, la salud mental y la vida sana una mayor prioridad en el futuro. Además, las organizaciones que buscan impulsarse con el regreso de los viajes de empresa deben considerar la posibilidad de añadir más características de sostenibilidad.

▶ Mayor demanda de convergencia:

La pandemia pone de manifiesto la necesidad de que los responsables de finanzas sean ágiles. La naturaleza tradicionalmente aislada de las actividades financieras como cuentas a pagar, gastos, impuestos y pagos digitales está cambiando rápidamente. Estos muros se derribarán, para dar lugar a una mayor coordinación, colaboración y comunicación entre estas actividades de creación de presupuestos y planificación.

▶ Incremento de reuniones y eventos virtuales:

Muchas organizaciones han adoptado las reuniones virtuales en lugar de las interacciones en persona con clientes o compañeros de trabajo, lo que ha contribuido a aumentar el perfil de las reuniones virtuales y a mejorar el nivel de comodidad general de las empresas con las reuniones virtuales. En consecuencia, se prestará más atención a la justificación de los viajes y a sus autorizaciones previas.

▶ Integración de los pagos digitales:

En 2021, IDC observó que las capacidades de pago se integraron aún más en la gestión de gastos. El aumento de los pagos digitales requiere que las organizaciones incorporen nuevos canales de pago a su plataforma de gestión de gastos para simplificar y agilizar el proceso de reembolsos.

▶ Proliferación de los modelos de trabajo híbridos:

Los modelos de trabajo híbrido y a distancia añadieron una mayor complejidad al proceso de gestión de gastos, agregando nuevos tipos de gastos en equipos de protección personal y para la configuración de oficinas en casa (teclados, monitores y acceso a Internet). Este cambio en la combinación de gastos hizo que muchas empresas buscaran herramientas con funciones adicionales de gestión y auditoría de gastos.

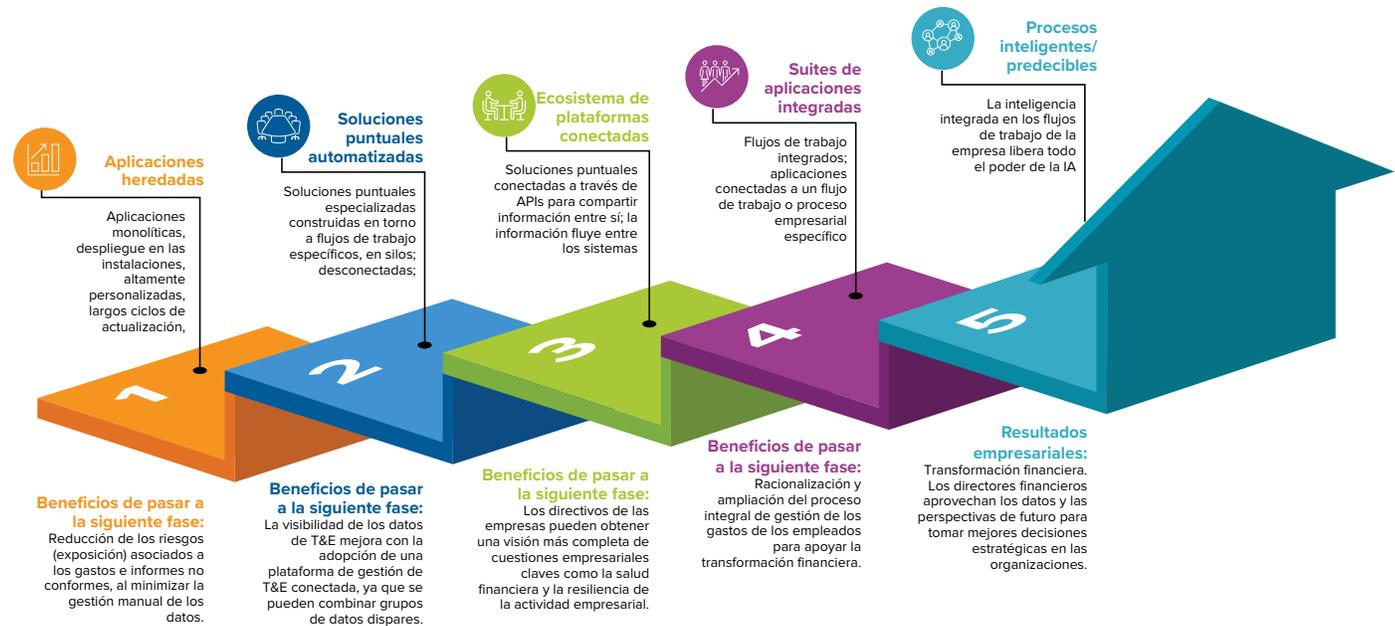
Sin duda, algunos viajes de empresa serán reemplazados, en parte o en su totalidad, por la tecnología de las reuniones virtuales. Sin embargo, en su esencia, un negocio tiene mucho que ver con las relaciones. Aunque se han desarrollado nuevos enfoques virtuales para facilitar reuniones, eventos y conferencias, hay una creciente demanda latente de un mayor contacto personal. Es probable que a corto plazo esto venga solventado mediante reuniones de ventas y con clientes, pero confiamos en que se sumen más eventos híbridos y otros viajes internos en cuanto las organizaciones definan firmes protocolos para gestionar sus actividades en un entorno comercial que seguirá siendo variable y desafiante en el futuro próximo.

Modelo de madurez en la adopción de aplicaciones para viajes y gastos

Como hemos señalado, hay organizaciones que han iniciado su recorrido de transformación digital a pesar de la ralentización y las restricciones de los viajes. De hecho, para un número importante de empresas, su camino hacia la transformación digital es una respuesta directa a la pandemia. Según la *encuesta SaaSPath 2020* de IDC, el 40 % de los encuestados utilizaba mayoritaria o únicamente tecnología heredada para la gestión de viajes y gastos. Este enfoque de «lo suficientemente bueno» de la gestión de viajes y gastos se puso a prueba con la pandemia. La frustración causada por la falta de agilidad de los sistemas heredados ha impulsado la transformación digital del sistema y los procesos de gestión de viajes y gastos hasta las primeras posiciones de la agenda de los directores financieros. Las conversaciones con los proveedores de software del campo de los viajes y los gastos revelan que cada vez más empresas están optando por acelerar sus esfuerzos de transformación digital cuando se trata de la gestión de viajes y gastos. Quieren soluciones que les den más información y control para poder estar mejor preparados ante el próximo acontecimiento mundial. La **Figura 1** (en la página siguiente) representa el modelo de madurez de adopción de aplicaciones para viajes y gastos.

FIGURA 1

Modelo de adopción de aplicaciones para viajes y gastos



Fuente: IDC, 2022

Aplicaciones heredadas

Los sistemas heredados proliferan en el espacio de T&E. Estas «aplicaciones empresariales dinosaurio» presentes en las oficinas suelen ser monolíticas, engorrosas y excesivamente personalizadas. Estos sistemas rígidos carecen de funciones intuitivas y de inteligencia. A menudo, estas aplicaciones deben complementarse con hojas de cálculo para mover y combinar conjuntos de datos.

► El punto de vista del director financiero:

La tecnología financiera heredada utilizada en la actualidad obstaculiza cualquier esfuerzo por ser ágiles y flexibles. Las soluciones heredadas impiden que los equipos de planificación y análisis financiero y de presupuestos se muevan a la nueva velocidad de los negocios.

► Beneficios de pasar a la siguiente fase:

Abandonar esta etapa puede aportar muchas ventajas, entre ellas, la reducción de los riesgos de que los viajeros no cumplan con la normativa o de que se produzcan gastos fuera de las normas al minimizar la gestión manual de los datos.

Soluciones puntuales automatizadas

Las soluciones puntuales automatizadas se crean para gestionar una tarea/flujo de trabajo de forma relativamente inconexa. Estas soluciones puntuales carecen de funciones inteligentes para impulsar la automatización; en su lugar, dependen de patrones de automatización basados en reglas para la gestión de viajes y gastos. Los empleados pueden utilizar procesos automatizados para viajes y gastos proporcionados por las soluciones puntuales en la nube.

▶ **El punto de vista del director financiero:**

La tecnología financiera heredada utilizada en la actualidad obstaculiza cualquier esfuerzo por ser ágiles y flexibles. Las soluciones heredadas impiden que los equipos de planificación y análisis financiero y de presupuestos se muevan a la nueva velocidad de los negocios.

▶ **Beneficios de pasar a la siguiente fase:**

Abandonar esta etapa puede aportar muchas ventajas, entre ellas la reducción de los riesgos de que los viajeros no cumplan con la normativa o de que se produzcan gastos fuera de las normas al minimizar la gestión manual de los datos.

Connected Ecosistema de plataformas conectadas

La tecnología existe para ayudar a la organización a controlar su negocio global de productos y servicios. Sin embargo, hay demasiadas aplicaciones centradas exclusivamente en las funciones, en lugar de estarlo en los flujos de trabajo entre las funciones y la colaboración. Esta etapa pone de relieve que las soluciones puntuales para administrar los viajes y los gastos están conectadas mediante API al sistema de registro y a un ecosistema más amplio de aplicaciones de terceros y fuentes de datos externas.

▶ **El punto de vista del director financiero:**

El director financiero se encuentra en el epicentro de la empresa; su despacho ha llegado a convertirse en un centro de operaciones para la colaboración con proveedores, socios y clientes.

▶ **Beneficios de pasar a la siguiente fase:**

Los directivos pueden obtener una visión completa de factores empresariales claves tales como el estado financiero y la resiliencia de la empresa. Al conectar las aplicaciones empresariales con las funciones de seguimiento y preautorización de presupuestos, las organizaciones pueden controlar los gastos de forma proactiva antes de que se produzcan y reducir los que son improcedentes. Con el apoyo de herramientas de análisis e informes, los directivos pueden utilizar los datos acumulados para impulsar cambios en las políticas y configuraciones que mejoren el cumplimiento.

Suites de aplicaciones integradas

Estas suites de aplicaciones están conectadas a un flujo de trabajo o proceso empresarial específico. Por ejemplo, para obtener una visión integral del capital circulante, habría que vincular los aspectos de T&E, la tarjeta corporativa, el sistema financiero/de planificación de recursos empresariales (ERP), la gestión de las relaciones con los clientes (CRM) y la administración de las reuniones. Aquí es donde pueden prosperar las suites integradas. Además:

▶ **La visión del director financiero:**

La pandemia cambió los procedimientos de los directores financieros de muchas maneras. En pocas palabras, al director financiero se le pide que haga más (que sea más estratégico) y todo ello a un ritmo más rápido. En consecuencia, la exigencia de una visión unificada de los datos financieros es esencial para que el director financiero sea ágil y flexible, aspectos clave de la «nueva normalidad».

▶ **Beneficios de pasar a la siguiente fase:**

Racionalización y ampliación del proceso integral de gestión de los gastos de los empleados para apoyar la transformación financiera. Gracias a procesos inteligentes y predictivos, el equipo de finanzas puede aprovechar la tecnología inteligente para reducir el tiempo de procesamiento (por ejemplo, mejorar la eficiencia de la auditoría de gastos o maximizar la reclamación de IVA/IBS, mejorar la agilidad de la organización y consolidar la resistencia de la actividad empresarial.

Procesos inteligentes/predecibles

Esta etapa de madurez lleva el enfoque del ecosistema de la plataforma un paso más allá. Al utilizar capacidades cognitivas, los sistemas de viajes y gastos proporcionan servicios predictivos que mitigan los gastos no planificados o innecesarios y prevén las facturas futuras antes de que se produzcan. Se trata de un gran cambio en comparación con la mayoría de las empresas actuales, que no son capaces de analizar sus gastos hasta meses después. Las organizaciones que se encuentran en esta fase obtienen más conocimiento, efectúan mejoras avanzadas y continuas y consolidan la resiliencia de la empresa. En resumen, esta etapa abre la puerta a los asistentes virtuales, a la planificación y previsión presupuestaria de los gastos de funcionamiento, a la detección de fraudes basada en el aprendizaje automático y, tal vez, a la eliminación total del informe de gastos.

► **El punto de vista del director financiero:**

La etapa que incorpora la inteligencia a los flujos de trabajo empresariales es necesaria en las aplicaciones empresariales para aprovechar todo el potencial de la inteligencia artificial.

► **Resultados empresariales. Transformación financiera:**

Los directores financieros están aprovechando los datos y las perspectivas de futuro para adoptar mejores decisiones estratégicas en las organizaciones. Aprovechan la automatización inteligente para aumentar la agilidad del negocio, consolidar la resistencia y mantener a las organizaciones por delante de la competencia.

El valor empresarial de las soluciones de SAP Concur

Datos demográficos del estudio

IDC llevó a cabo una investigación que analizó el valor y las ventajas de utilizar las soluciones de SAP Concur para optimizar las operaciones de viajes y gastos. El proyecto incluía diez entrevistas con organizaciones que utilizan Travel and Expense de Concur. Todos los directivos entrevistados tenían experiencia y conocimientos sobre sus ventajas y respondieron a una serie de preguntas cuantitativas y cualitativas sobre las repercusiones de la solución en sus operaciones de viajes y gastos, sus actividades principales y sus costes.

La **Tabla 1** (en la página siguiente) presenta los datos demográficos del estudio. Las organizaciones entrevistadas por IDC tenían una base media de 31 900 empleados y unos ingresos anuales medios totales de 17 300 millones de dólares, lo que sugiere que varias de las organizaciones empresariales participantes eran de gran tamaño. En cuanto a la distribución geográfica, cuatro organizaciones tenían su sede en Estados Unidos, y el resto en Brasil, Kenia, Japón, Filipinas, Suiza y los Emiratos Árabes Unidos. Estaban representados diversos mercados verticales, como los sectores de la sanidad, el comercio minorista, la comunicación y los medios, la energía, los servicios financieros, la industria manufacturera y los viajes y la hostelería.

TABLA 1
Datos empresariales de las organizaciones entrevistadas

Datos de las empresas	Promedio	Mediana	Intervalo
Número de empleados	31 900	14 000	1500 a 150 000
Ingresos anuales	17 300 M USD	5290 M USD	3,8 M a 116 000 M USD
Países	Estados Unidos (4), Brasil, Kenia, Japón, Filipinas, Suiza, Emiratos Árabes Unidos		
Industrias	Sanidad (3), comercio minorista (2), comunicación y medios, energía, servicios financieros, fabricación, viajes y hostelería		

n = 10; Fuente: Entrevistas a fondo de IDC, septiembre de 2021

Selección y uso de soluciones de SAP Concur

Las organizaciones entrevistadas por IDC describieron los patrones típicos de uso de las ofertas de SAP Concur, incluidos los conjuntos de características predominantes. También abordaron los motivos por los que eligieron las soluciones de SAP Concur como medio óptimo para mejorar sus operaciones de T&E y gestionar mejor los gastos de los empleados. Los participantes en el estudio reconocieron la importancia de mantener un control estricto de estos costes, que son una de las partidas más importantes con las que suelen lidiar las organizaciones. También reconocieron la importancia y el valor de migrar de los métodos manuales para la gestión de gastos, propensos a errores, a utilizar un sistema más integrado y automatizado. Descubrieron que el aumento de la automatización ofrecía la ventaja obvia, pero importante, de liberar el tiempo de los empleados y proporcionar a las organizaciones una mayor supervisión y visibilidad de los costes y la conformidad con las normativas de T&E.

Además, los participantes en el estudio citaron una serie de razones específicas de la empresa para elegir las soluciones de SAP Concur como, por ejemplo, la facilidad de uso y la capacidad de ampliar las operaciones de T&E para seguir el ritmo de crecimiento y expansión de sus organizaciones. También se destacó la capacidad de mejorar el flujo de trabajo general de T&E como un aspecto de los esfuerzos de transformación digital interna.

Los participantes en el estudio ofrecieron comentarios detallados sobre estas ventajas:

► **Las herramientas de SAP Concur son fáciles de usar y adoptar (director de sistemas financieros, medios):**

«La primera es que compramos otra empresa que ya tenía un contrato de Concur. La segunda es que Concur es realmente el líder del sector. Teníamos un sistema casero anticuado. Cuando fusionamos dos empresas muy grandes e hicimos un análisis de las herramientas, la de Concur era muy superior, muy conocida. Ofrecía facilidad de uso y adopción por parte de los usuarios.»

► **Modernizar los procesos de T&E en toda la organización (analista financiero, fabricación):**

«Teníamos un proceso de auditoría en toda la empresa para tener mejores políticas y flujos de trabajo para los gastos de viaje, así que empezamos a probar otras herramientas. Descubrimos que en otros países donde operábamos, utilizaban Concur y les gustaba mucho la herramienta. Nuestro objetivo era disponer de una sola herramienta para la empresa y tener todas las normas y políticas de auditoría dentro de la herramienta y los flujos de trabajo. Anteriormente, utilizábamos otro tipo de software, pero era realmente de la vieja escuela, con recibos de papel y hojas pegadas...»

TABLA 2

Uso organizativo de las soluciones de SAP Concur

Entorno de usuario de SAP Concur	Promedio	Mediana
Áreas de producto		
Informes de gastos	24 748	8000
Reserva de viajes de empresa y elaboración de informes	21 183	7000
Productos específicos (porcentaje de usuarios)		
Aplicación móvil de SAP Concur	76 %	95 %
Expenselt	42 %	25 %
Triplt	45 %	40 %

n = 10; Fuente: Entrevistas a fondo de IDC, septiembre de 2021

La **Tabla 3** ofrece una instantánea del uso de funciones específicas de la solución SAP Concur en todas las organizaciones entrevistadas. Como se muestra en ella, el mayor uso de características implicaba:

- ▶ Intelligent Audit
- ▶ Concur Request (autorización previa) (60 %)
- ▶ User Support Desk (40 %)
- ▶ Consultative Intelligence (40 %)

TABLA 3
Uso de las características de la solución SAP Concur

Uso de característica de SAP Concur	Cantidad (%) de la organización que la utiliza
Intelligent Audit	70 %
Concur Request (autorización previa)	60 %
Consultative Intelligence	40 %
User Support Desk	40 %
Budget	30 %
Service Administration (consejos de expertos/mejores prácticas)	20 %
Concur Detect	10 %

n = 10; Fuente: Entrevistas a fondo de IDC, septiembre de 2021

Valor comercial y beneficios cuantificados de las soluciones de SAP Concur

La metodología de valor empresarial de IDC demuestra el valor que tiene para los participantes en el estudio la adopción de las soluciones de SAP Concur como elemento esencial de sus operaciones de T&E. Las soluciones de SAP Concur ayudaron a las organizaciones entrevistadas a establecer una sólida eficacia en el procesamiento de viajes de empresa, a la vez que proporcionaron un importante ahorro de tiempo a sus profesionales corporativos que viajaban. También ayudó a aumentar la productividad del personal de apoyo financiero y de viajes que se dedica a la tramitación rutinaria de informes de gastos y tareas relacionadas. Además, el uso de las soluciones SAP Concur fomentó el ahorro en los viajes de empresa gracias a la mayor facilidad de implementación y cumplimiento de las políticas de viajes de la organización y a la reducción de las imprecisiones financieras asociadas a la pérdida de datos.

Los participantes en el estudio comentaron estas ventajas esenciales:

▶ **Las características de facilidad de uso aumentaron el cumplimiento de las normativas (analista financiero, fabricación):**

«La ventaja más importante fue la facilidad de uso... a la hora de elaborar informes de gastos. La tecnología basada en reglas significa que los empleados no necesitan conocer la política de viajes en detalle. Si algo es incorrecto, el sistema emite alertas. Es más fácil para la experiencia del usuario y es bueno para el proceso de auditoría. Antes, al empleado no le importaba mucho si una factura era correcta o no. Ahora son conscientes de ello porque saben que hay un proceso de auditoría en Concur.»

▶ **La reducción de las facturas perdidas ahorra tiempo al equipo de finanzas (contable financiero senior, comercio minorista):**

«Ahorramos tiempo y dinero, y no perdemos facturas. Ahorra tiempo al equipo de finanzas para aprobar los gastos y hacer las cosas sin retrasos. Durante la pandemia del COVID-19, impartimos numerosos seminarios web para que todos recibieran más formación sobre su uso. Les enviamos pequeños vídeos sobre Concur y cómo utilizarlo mejor a través de las aplicaciones móviles.»

▶ **Una mejor analítica proporciona más visibilidad (director global, sector sanitario):**

«La mejor es la integración en el módulo de contabilidad de SAP. Gracias a los análisis y a los informes de los paneles de control, podemos ver los gastos, las acumulaciones y el presupuesto por departamento. Una de las cosas más interesantes es que ahora podemos ver nuestros gastos, agregarlos y utilizarlos para negociar con hoteles y empresas de alquiler de coches. También tenemos más fiabilidad. Concur nos hizo subir de nivel en comparación con lo que teníamos, especialmente con la aplicación móvil. Creo que, a medida que la frecuencia de los viajes vuelva a aumentar, veremos cómo más usuarios empiezan a utilizar la aplicación.»

▶ **Ayuda a atraer y retener el talento (responsable financiero, sector sanitario):**

«Tuvimos una situación en la que un entrevistado nos preguntó cómo hacíamos el T&E. Se trataba de un comercial que había tenido problemas con su anterior empresa. Le explicamos cómo funciona Concur y se quedó sorprendido. En algunos casos, puede ayudar a atraer y retener a las personas porque saben que la empresa se esfuerza al máximo por facilitarles la vida proporcionándoles ayudas de trabajo y herramientas adecuadas.»

Mejora del flujo de trabajo y las operaciones de viajes y gastos

La investigación de IDC muestra que muchas empresas siguen estancadas en los enfoques heredados de las operaciones de T&E. Con frecuencia, las organizaciones siguen recurriendo a la notificación manual de los gastos, lo que resulta ineficaz y propenso a errores, especialmente cuando los datos se exportan a los sistemas contables de la empresa.

Los nuevos enfoques basados en la nube ofrecen un mayor uso de conjuntos de herramientas automatizadas que permiten flujos de trabajo más fluidos, una mayor eficiencia y un mejor control y gestión general de los gastos de los empleados. También pueden ahorrar mucho tiempo a los profesionales de la empresa que rellenan los informes de gastos y al personal de T&E que los procesa y aprueba.

Las soluciones SAP Concur están diseñadas para dar soporte a estas necesidades empresariales mediante la integración de los datos de gastos y viajes en un único sistema que ayuda a las organizaciones a gestionar los gastos de los empleados de principio a fin, al tiempo que mejora la visibilidad de las transacciones y optimiza el cumplimiento de los gastos corporativos. Las organizaciones entrevistadas confirmaron que este enfoque integrado les ayudó a alcanzar estos objetivos al proporcionar una mayor precisión y formatos de informes más completos para gestionar mejor el flujo de trabajo y los resultados de T&E. Además, los participantes en el estudio confirmaron que las soluciones de SAP Concur mejoraron la visibilidad y el cumplimiento de las normas y redujeron los gastos de viaje, al tiempo que optimizaron las operaciones de T&E relacionadas con el control y la auditoría de las normativas.

Los participantes en el estudio destacaron las ventajas esenciales siguientes:

- ▶ **Mejor visibilidad y cumplimiento (director de sistemas financieros, medios de comunicación):**
«La riqueza de los datos nos permite informar de todo, por lo que la exposición a la información es fundamental. El otro aspecto es el cumplimiento. Gracias a nuestras normas de auditoría y a la forma en que hemos construido nuestro proceso, cumplimos muy bien la política de T&E. También creo que la facilidad de uso para nuestros usuarios es magnífica, y por eso es el líder del sector con una herramienta muy sencilla de utilizar.»
- ▶ **Reducción de los gastos de viaje (analista financiero, fabricación):**
«En 2018 y 2019, gastamos un 30 % menos en viajes, y viajamos un 10 % más. Estamos viendo ahorros gracias a estos informes y mostrando a los directores y vicepresidentes lo que no estaban ahorrando, para que intenten organizar mejores viajes.»
- ▶ **Capacidades de auditoría más sencillas (director de sistemas financieros, medios de comunicación):**
«A nuestros auditores les encanta porque es fácil para ellos. Tienen paneles de control que surgen de la herramienta de informes. Les ha proporcionado una mejora del 50 % en el tiempo que utilizan para prepararse y cosas por el estilo, y los datos son definitivamente mejores.»

Las organizaciones entrevistadas informaron de que sus profesionales que viajaban pudieron ahorrar tiempo y esfuerzo con las soluciones de SAP Concur al completar los informes de gastos en un tiempo sustancialmente menor. Varias características contribuyeron a ello, además de que Concur Expense importa automáticamente los cargos de la tarjeta de crédito y los hace coincidir con los recibos generados por los proveedores que se introducen directamente en los informes.

La **Tabla 4** (en la página siguiente) cuantifica estos beneficios de productividad empresarial. Los empleados pudieron completar sus informes de gastos un 43 % más rápido después de contar con Concur Expense (consulte la **Tabla 4**). Además, el tiempo necesario para reservar un viaje se redujo en un 54 %, y el tiempo de reembolso en un 50 %.

TABLA 4

Impacto en el usuario de los informes de gastos de viaje

Impacto en el usuario de los informes de gastos y viajes	Antes de SAP Concur	Con SAP Concur	Diferencia	Beneficio
Tiempo para completar un informe de gastos (horas)	1,3	0,7	0,6	43 %
Tiempo para reservar un viaje (horas)	0,9	0,4	0,5	54 %
Plazo de reembolso al usuario (semanas)	3,6	1,8	1,8	50 %

n = 10; Fuente: Entrevistas a fondo de IDC, septiembre de 2021

La **Tabla 5** proporciona otras medidas adicionales sobre la reserva de viajes y la preparación de informes de gastos, analizando específicamente cómo el ahorro de tiempo de los usuarios se traduce en valor empresarial para las organizaciones entrevistadas. En general, se produjo una reducción del 48 % en costes de tiempo de los usuarios asociados a la preparación de informes de gastos tras adoptar las soluciones de SAP Concur (consulte la **Tabla 5**). Esto supuso un ahorro salarial medio anual de 10 182 000 USD por organización.

TABLA 5

Impacto en el usuario de los informes de gastos

Impacto en el usuario de los informes de gastos	Antes de SAP Concur	Con SAP Concur	Diferencia	Beneficio
Impacto en el usuario final de las reservas de viajes y los informes de gastos (equivalente en ETC por organización y año)	301	155	146	48 %
Tiempo empleado por usuario (horas)	23	12	11	48 %
Costes de tiempo del personal por informes de gastos	21,1 M USD	10,9 M USD	10,2 M USD	48 %

n = 10; Fuente: Entrevistas a fondo de IDC, septiembre de 2021

Dado que SAP Concur es un sistema integrado completo, ofrecía ventajas en otras áreas del proceso de elaboración de informes. Al cambiar el enfoque hacia el procesamiento de informes de gastos, las organizaciones entrevistadas destacaron que el uso de las soluciones SAP Concur redujo la cantidad de tiempo necesario para que el personal de admisión de T&E manejara y procesara los informes. IDC calculó las horas de personal anuales gastadas por usuario y descubrió que las organizaciones entrevistadas experimentaron un ahorro en tiempo del 36 %, lo que equivale a un valor empresarial anual de 753 000 dólares por organización (consulte la **Tabla 6**, en la página siguiente).

TABLA 6

Impacto del personal de tramitación y admisión

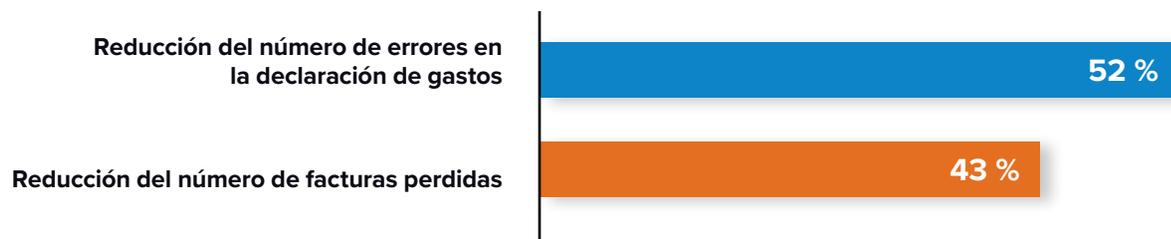
Impacto del personal de informes de gastos	Antes de SAP Concur	Con SAP Concur	Diferencia	Beneficio
Impacto del personal de informes de gastos (equivalente a ETC por organización y año)	30,0	19,3	10,8	36 %
Horas de personal por usuario y año	2,3	1,5	0,8	36 %
Coste del tiempo del personal para la tramitación de informes de gastos por año	2,1 M USD	1,3 M USD	753,000 USD	36 %

n = 10; Fuente: Entrevistas a fondo de IDC, septiembre de 2021

Dado que las soluciones de SAP Concur se basan en la digitalización de las facturas y en los controles de políticas automatizados, los participantes en el estudio señalaron que el seguimiento y la supervisión de los gastos eran más eficientes y precisos, incluida la reducción de la pérdida de facturas u otros errores. IDC evaluó los impactos de la adopción identificando y midiendo los KPI en la **Figura 2**. Se redujeron sustancialmente los errores en los informes de gastos (52 %) y se dio un grado similar de mejora en la reducción del número de facturas perdidas (consulte la **Figura 2**).

FIGURA 2

KPI de los informes de gastos



n = 10; Fuente: Entrevistas a fondo de IDC, septiembre de 2021

Las organizaciones entrevistadas afirmaron que las soluciones de SAP Concur les ayudaron a estar al tanto del cumplimiento de las normativas y las directivas internas porque es una oferta integrada que proporciona datos más precisos y formatos de informes más completos para optimizar la administración y el control de las citadas normativas. Capacitadas para implementar mejores políticas de T&E, las organizaciones pueden garantizar un mejor cumplimiento general de los empleados para los flujos de trabajo relacionados con los gastos empresariales.

Como señaló un directivo del sector de servicios financieros: «Antes teníamos algunas normas básicas para evitar el mal uso de los fondos de la empresa, pero ahora tenemos una normativa mucho más detallada. Antes no hacíamos un seguimiento de todo esto, pero ahora lo seguimos a rajatabla. Yo diría que el 100 % lo está cumpliendo ahora. No hemos hecho una comparación de costes, pero estoy seguro de que estamos ahorrando dinero porque antes podías reservar un vuelo en primera clase, y ahora solo puedes hacerlo en turista.»

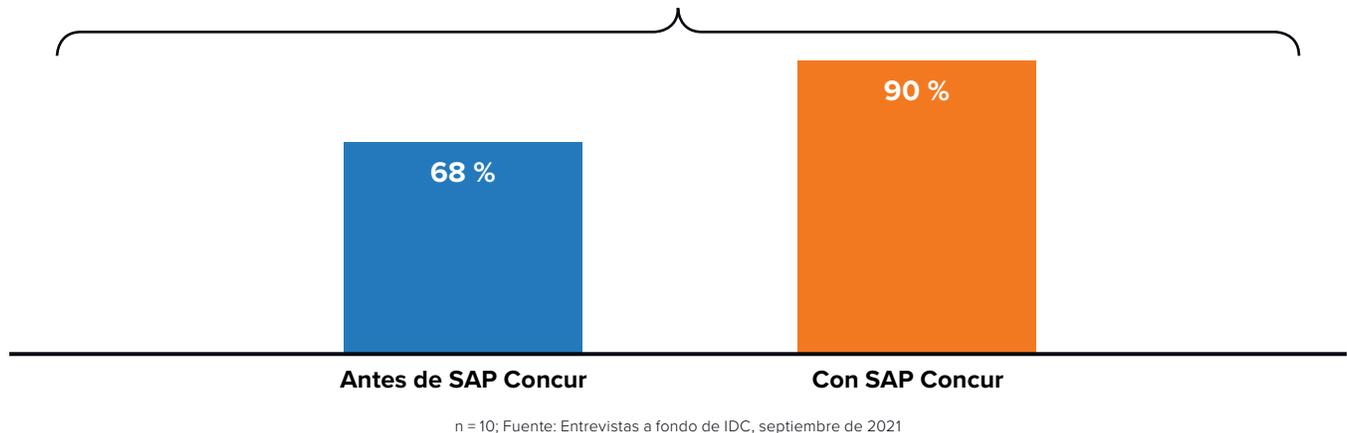
IDC cuantificó el impacto de las soluciones SAP Concur en el cumplimiento de las políticas de T&E. Tras la adopción, IDC calculó que un 32 % más de empleados cumplían las normas de la empresa (consulte la **Figura 3**).

FIGURA 3

Impacto de los informes de viajes y gastos de la empresa

(% de empleados que siguen la política de gastos y viajes de la empresa)

Un 32 % más de empleados siguen la política de la empresa



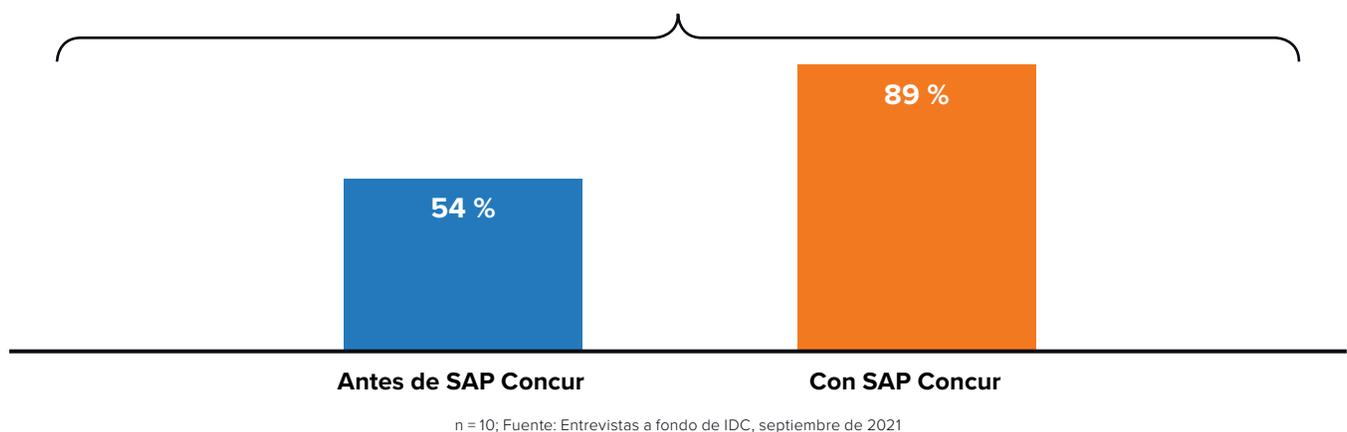
A continuación, IDC profundizó en los impactos de la política de viajes y descubrió que un mayor número de los informes de gastos que llegaban al personal de procesamiento y admisión cumplían con las políticas de T&E establecidas por la empresa. Como se muestra en la **Figura 4**, tras la adopción se produjo un aumento del 65 % en el cumplimiento.

FIGURA 4

Impacto en el usuario de los informes de gastos

(% de empleados que siguen la política de gastos y viajes de la empresa)

65 % más de informes de gastos que cumplen con la política de la empresa

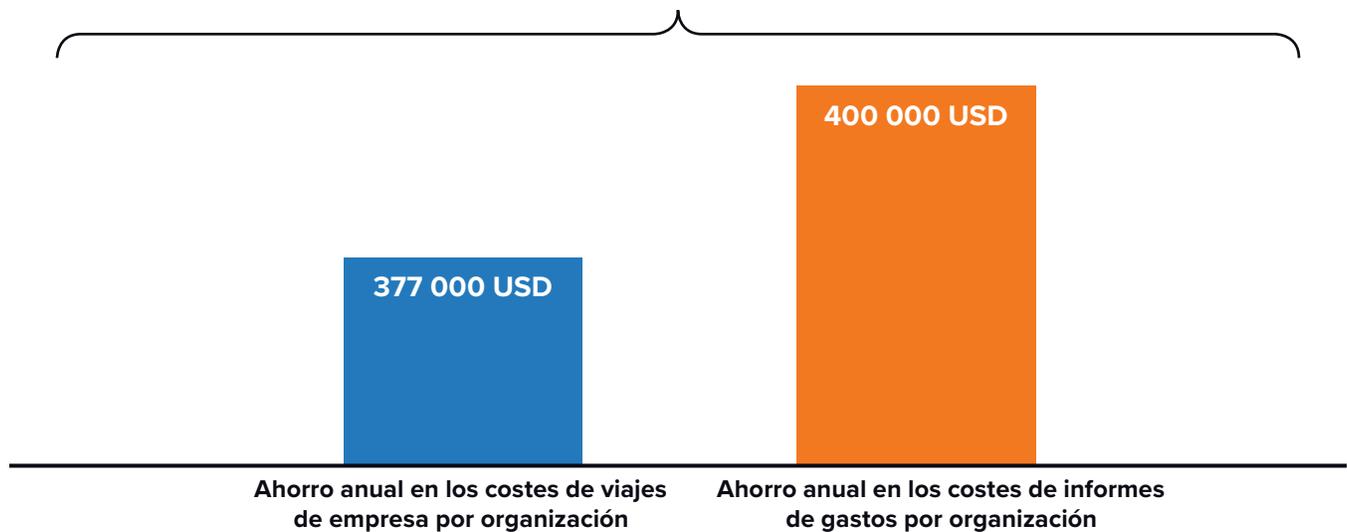


Las organizaciones entrevistadas informaron que su personal de T&E podía alcanzar mejores acuerdos para los viajes de empresa y otros socios porque tenían una visión más completa de sus patrones y datos de gasto. Junto con el ahorro de los beneficios descritos anteriormente, esto tuvo un fuerte impacto financiero. Como puede verse en la **Figura 5**, se reconoció el ahorro en dos áreas esenciales: ahorro en costes de viajes de empresa y ahorro en costes para elaborar los informes de gastos. Teniendo en cuenta ambas cosas, las organizaciones entrevistadas están ahorrando alrededor de 777 000 dólares anuales en costes relacionados con viajes y gastos gracias a las soluciones SAP Concur.

FIGURA 5
Impacto en los costes de los viajes de empresa

(% de ahorro)

Las organizaciones están ahorrando alrededor de 777 000 dólares al año en costes de viajes y justificaciones de los gastos



n = 10; Fuente: Entrevistas a fondo de IDC, septiembre de 2021

A continuación, IDC analizó cómo la adopción y el uso de las soluciones SAP Concur afectaron a los procesos de auditoría y entrevistó a las organizaciones que informaron de que el personal de auditoría podía acceder a la información que necesitaba con más agilidad y rapidez. IDC cuantificó estos impactos y calculó que las organizaciones entrevistadas vieron una mejora del 43 % en la productividad del equipo de auditoría (**Tabla 7**, página siguiente). Esto supuso un impacto económico anual de 708 000 dólares por organización.

TABLA 7

Impacto en el personal de auditoría

Impacto del personal de informes de gastos	Antes de SAP Concur	Con SAP Concur	Diferencia	Beneficio
Impacto en el personal de auditoría (equivalente en ETC por organización y año)	23,8	14	10	43 %
Coste anual del tiempo del personal de auditoría	1,6 M USD	955 000 USD	708 000 USD	43 %

n = 10; Fuente: Entrevistas a fondo de IDC, septiembre de 2021

Análisis de ROI

La **Tabla 8** presenta el análisis de IDC sobre el retorno de la inversión (ROI) derivado del uso de las soluciones SAP Concur por parte de los participantes en el estudio. IDC calcula que las organizaciones entrevistadas obtendrán beneficios descontados en tres años por un valor medio de 26,4 millones de dólares por organización (107 100 dólares por cada 100 usuarios) mediante la mejora de las operaciones de T&E y el ahorro de costes, tal y como se describe en la **Tabla 8**. Estos beneficios se comparan con unos costes totales descontados en tres años de 3,64 millones de dólares por organización (14 700 dólares por cada 100 usuarios). Se prevé que estos niveles de beneficios y costes de inversión se traduzcan en un ROI medio a cinco años del 628 %, con un umbral de rentabilidad que se producirá aproximadamente en cinco meses.

TABLA 8

Análisis de ROI a tres años

Análisis de ROI	Por organización	Por 100 usuarios
Beneficios (con descuento)	26,4 M USD	107,100 USD
Inversión (con descuento)	3,64 M USD	14 700 USD
Valor actual neto (VAN)	22,9 M USD	92,4 USD
ROI (VAN/inversión)	628 %	628 %
Recuperación (meses)	5,3 meses	5,3 meses
Factor de descuento	12 %	12 %

n = 10; Fuente: Entrevistas a fondo de IDC, septiembre de 2021

Desafíos y oportunidades

Las aplicaciones de viajes y gastos están evolucionando rápidamente a medida que los proveedores invierten en investigación y desarrollo para reforzar, aumentar y, en algunos casos, rediseñar sus aplicaciones. Es muy importante que los compradores comprendan cómo están posicionados los proveedores y sus soluciones en la actualidad, así como dónde lo estarán en los próximos tres a cinco años. Es esencial que los compradores busquen un socio tecnológico que pueda llevarles hacia el futuro y que satisfaga sus necesidades empresariales previstas de T&E.

Antes de adoptar decisiones de compra sobre el software SaaS y de T&E en la nube, las organizaciones deben tener en cuenta lo siguiente:

▶ La búsqueda de la innovación

Al investigar soluciones para reemplazar el software heredado durante esta época de incertidumbre, deben tenerse en cuenta aquellos proveedores de sistemas de gestión de viajes y gastos que sigan anunciando innovaciones. A medida que la gestión de datos se vuelve más crítica para los gestores de finanzas y viajes, es cada vez más importante buscar proveedores que innoven en las áreas de inteligencia artificial y aprendizaje automático.

▶ Lo primero es el cliente:

Pregunte a los proveedores qué medidas han tomado para ayudar a sus clientes más pequeños o a los de sectores más afectados a maximizar su inversión actual. ¿Son flexibles los pagos? ¿Están los equipos de éxito del cliente preparados para ayudar a sus clientes a navegar por las complejidades relacionadas con los incentivos, los vales, las cancelaciones y los procesos de reembolso de varios proveedores de contenido de viajes? Muchos vendedores se comercializan como «centrados en el cliente»; el esfuerzo de la pandemia revelará cuáles incorporan realmente un modelo centrado en el cliente.

▶ Centrarse en el ecosistema:

El proceso de la gestión de viajes y gastos es mejor cuando se integra con otros sistemas de backend como, por ejemplo, cuentas por pagar, CRM y ERP. La conexión favorece que los datos fluyan de forma rápida y segura entre estos sistemas de backend, para dar al usuario acceso en tiempo real a la información necesaria para tomar mejores decisiones. Las organizaciones deben buscar proveedores que estén construyendo con decisión su ecosistema de socios para incluir otras aplicaciones empresariales relacionadas. En concreto, es esencial que los proveedores utilicen las API para crear integraciones preconstruidas que agilicen el flujo de datos entre sistemas.

▶ Mejorar la experiencia de los empleados:

Los equipos de finanzas deben compaginar la gestión de las políticas y los controles con la experiencia de los empleados. Puede ser una propuesta difícil. Sin embargo, con las herramientas adecuadas, la gestión de T&E puede ofrecer reembolsos más rápidos, aprobaciones de viajes más rápidas e incluso la eliminación del informe de gastos. El movimiento en esta dirección tendrá un impacto positivo tanto en la satisfacción de los empleados como en la productividad.

▶ Conocimiento por encima de los datos:

Las organizaciones están más centradas que nunca en los resultados. Los controladores necesitarán la capacidad de sumergirse en los datos y obtener el conocimiento necesario para trazar una estrategia de éxito en medio de esta incertidumbre. Al plantearse una solución para la gestión de viajes y gastos, las organizaciones deben tener muy en cuenta a los proveedores que han hecho grandes inversiones en análisis y funcionalidad de informes para facilitar los conocimientos necesarios.

► **Guía a través de las turbulencias:**

Los viajes de negocios están en constante cambio y muchos usuarios recurren a su proveedor de software para que les oriente en momentos de incertidumbre. Por ello, es importante buscar proveedores que ofrezcan continuamente orientación mediante recursos de formación en línea, sesiones virtuales de formación/consulta y datos/recursos sobre las mejores prácticas del sector para ayudar a optimizar el rendimiento de su programa de T&E. Además, hay que buscar proveedores con una sólida comunidad global de grupos de usuarios de clientes que aporten más valor a la inversión contactando con compañeros de la comunidad de T&E.

Conclusión

El papel de los datos en las organizaciones se ha ampliado, pasando de la gestión de datos y el suministro de análisis a la generación de valor más estratégico a través de la mejora de la inteligencia empresarial. Esta transición se ha producido a medida que las organizaciones se dan cuenta de que deben generar valor empresarial a través de sus datos operativos, especialmente para apoyar las decisiones y estrategias empresariales. Esto suele ser más fácil de decir que de hacer; los crecientes volúmenes de datos distribuidos, diversos y dinámicos suponen un reto para casi cualquier organización a la hora de dar sentido a los datos, por no hablar de utilizarlos de forma proactiva e inteligente para impulsar las operaciones empresariales. El objetivo es gestionar los viajes y el gasto de los empleados al tiempo que se ofrece una experiencia de vanguardia a los empleados.

Apéndice: Metodología

Para este proyecto se utilizó la metodología de ROI/valor comercial estándar de IDC. Esta metodología se basa en la recopilación de datos de organizaciones que utilizan en la actualidad las soluciones de SAP Concur como base del modelo.

Basándose en entrevistas con organizaciones que usan soluciones SAP Concur, IDC efectuó un proceso de tres pasos para calcular el retorno sobre la inversión y el período de recuperación:

- 1. Recopilar información cuantitativa sobre los beneficios durante las entrevistas mediante una evaluación previa del impacto de las soluciones de SAP Concur.** En este estudio, los beneficios incluyeron la eficiencia del tiempo del personal, el aumento de la productividad del desarrollo, la reducción de los costes asociados al riesgo y el aumento de los ingresos.
- 2. Crear un perfil completo de inversión (análisis de coste total de tres años) basado en las entrevistas.** Las inversiones van más allá de los costes iniciales y anuales de la utilización de soluciones de SAP Concur y pueden incluir costes adicionales relacionados con las migraciones, la planificación, la consultoría y la formación del personal o de los usuarios.
- 3. Calcular el retorno sobre la inversión y el período de recuperación. IDC realizó un análisis de flujo de caja depreciado de los beneficios e inversiones para el uso de soluciones SAP Concur por parte de las organizaciones durante un período de tres años.** El retorno sobre la inversión es la relación entre el valor actual neto (VAN) y la inversión descontada. El período de recuperación es el punto en el que los beneficios acumulados equivalen a la inversión inicial.

IDC basa el periodo de recuperación y los cálculos del retorno sobre la inversión en una serie de supuestos, que se resumen a continuación:

- ▶ Los valores temporales se multiplican por el salario con cargas (salario + 28 % de beneficios y gastos generales) para cuantificar el ahorro debido a la eficiencia y la productividad de los directivos. A efectos de este análisis, basado en las ubicaciones geográficas de las organizaciones entrevistadas, IDC ha utilizado los supuestos de un salario medio completo de 100 000 dólares al año para los miembros del personal de TI y un salario medio completo de 70 000 dólares anuales para los miembros del personal que no son de TI. IDC asume que los empleados trabajan 1880 horas al año (47 semanas x 40 horas).
- ▶ El valor actual neto del ahorro a tres años se calcula restando la cantidad que se habría obtenido invirtiendo la suma original en un instrumento que ofrezca un rendimiento del 12 % para tener en cuenta el coste de oportunidad perdido. Esto explica tanto la premisa del coste del dinero como la de la tasa de rendimiento.
- ▶ Dado que las soluciones de TI requieren un período de despliegue, no se dispone de todos los beneficios de la solución durante dicho despliegue. Para captar esta realidad, IDC prorratea los beneficios mensualmente y luego resta el tiempo de despliegue de los ahorros del primer año.

Nota: algunas cifras de este documento pueden ser inexactas debido al redondeo.

Los analistas



Kevin Permenter

Director de Investigación, Aplicaciones Financieras, IDC

Como director de investigación, Kevin M. Permenter proporciona ideas y análisis en múltiples segmentos del mercado Fintech, incluidos la contabilidad, la gestión de ingresos, el impuesto de sociedades, las cuentas por pagar, las cuentas por cobrar, la tesorería y la gestión de pagos empresariales. Kevin dirige los esfuerzos de investigación cualitativa que impulsan una serie de documentos centrados en el comprador de tecnología, incluidos MarketScapes, perspectivas del comprador, PeerScapes y encuestas a los usuarios finales. También dirige varios esfuerzos de investigación cuantitativa dentro de las aplicaciones financieras que alimentan los documentos clave centrados en los proveedores de tecnología, como Market Shares, Market Forecast, Market Glance, Market Analysis Perspectives. La investigación de Kevin hace hincapié en la interacción, los retos y las tendencias que impulsan el despliegue de las aplicaciones financieras y su papel en la evolución del complejo ecosistema de la tecnología financiera.

[Más información sobre Kevin Permenter](#)



Harsh Singh

Analista de investigación sénior, Práctica de la estrategia de valor empresarial, IDC

Harsh V. Singh es un analista de investigación sénior de Práctica de estrategia de valor empresarial, responsable de desarrollar análisis de retorno sobre la inversión (ROI) y de ahorro de costes en productos tecnológicos empresariales. El trabajo del Sr. Singh abarca diversas soluciones que incluyen hardware para centros de datos, software empresarial y productos y servicios basados en la nube. Su investigación se centra en la repercusión financiera y operativa que tienen estos productos en las organizaciones que los despliegan y adoptan.

[Más información sobre Harsh Singh](#)

IDC Custom Solutions

Publicación producida por IDC Custom Solutions. Como principal proveedor mundial de inteligencia de mercado, servicios de asesoramiento y eventos para los mercados de la tecnología de la información, las telecomunicaciones y la tecnología de consumo, el grupo de soluciones personalizadas de IDC ayuda a los clientes a planificar, comercializar, vender y tener éxito en el mercado global. Creamos inteligencia de mercado procesable y programas de marketing de contenidos influyentes que producen resultados medibles.



 @idc

 @idc

[idc.com](https://www.idc.com)

© 2022 IDC Research, Inc. Todos los materiales de IDC tienen licencia [para el uso externo](#), y de ninguna manera el uso o publicación de la investigación de IDC indica el respaldo de IDC a los productos o estrategias del patrocinador o del licenciatario.

[Política de privacidad](#) | [CCPA](#)