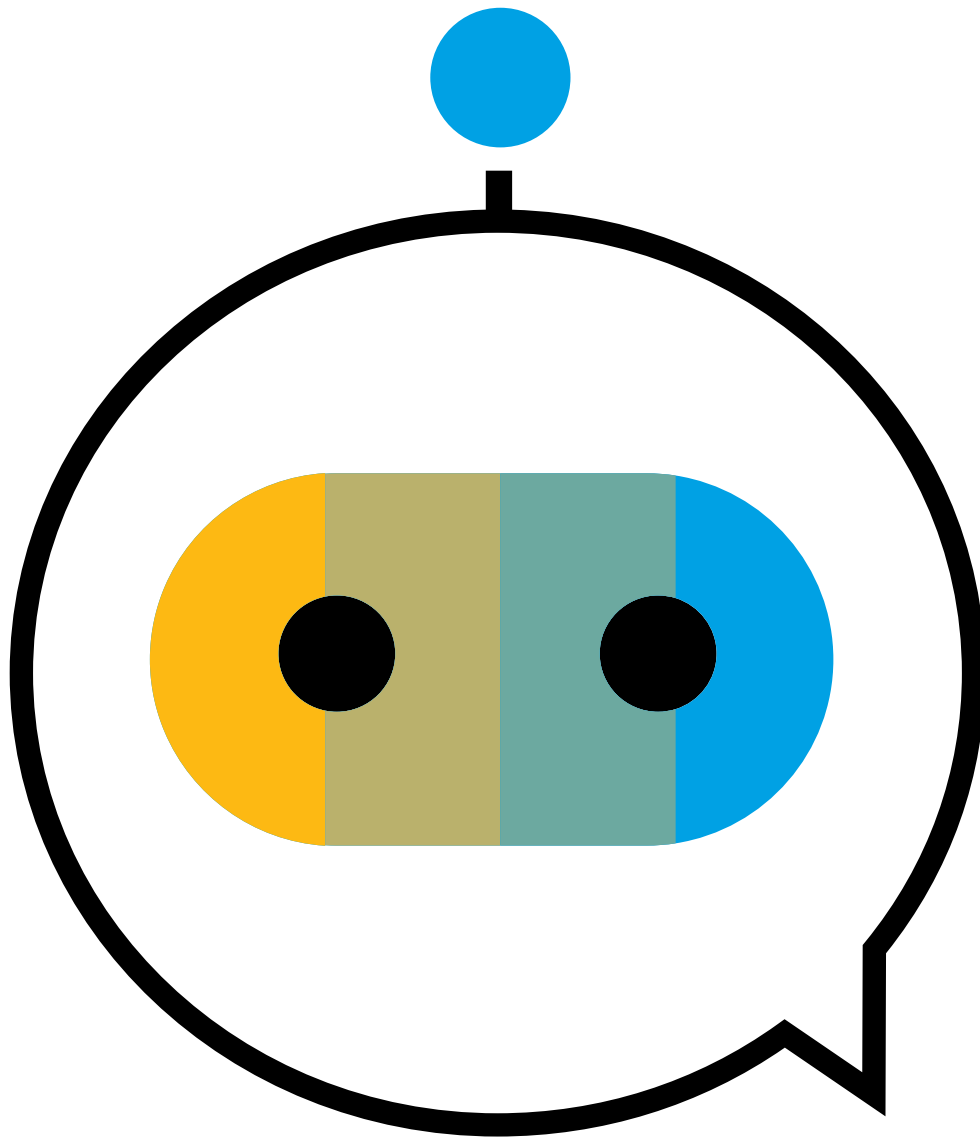
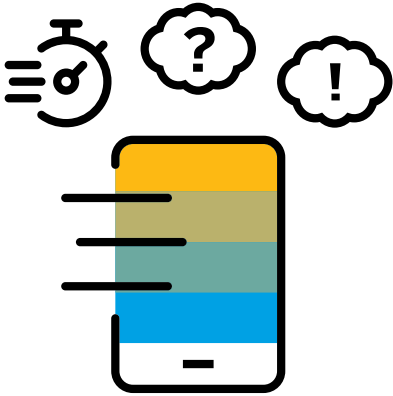


El informe de gastos del viajero en el tiempo





En la oscuridad, antes del amanecer, Sarah se sienta, y su tableta ilumina el vehículo compartido sin conductor. El auto avanza rápidamente de la calle lateral al boulevard y luego a la rampa de acceso. El auto encuentra rápidamente un espacio, se introduce entre los demás vehículos autónomos y se desliza hacia el centro de la ciudad. Ella está hablando con Yeong, que está en un avión rumbo a Seúl, y con Jedda, que está haciendo ejercicio en su caminadora en Sídney. Definitivamente, hay un problema en Pittsburgh.

La mayor parte de los problemas se pueden solucionar de manera virtual, pero hoy se necesita un toque personal en Pittsburgh. Ella pone su dispositivo móvil cerca de su cara y le habla a su asistente:

—“Necesito llegar a Pittsburgh lo antes posible”.

—“¿Cuándo necesitas llegar?” —pregunta el asistente.

—“Esta misma tarde...” —dice Sarah.

—“He encontrado dos opciones” —ofrece el asistente—: “El tren de alta velocidad es una opción, pero llegarías hasta las 18:30 h. También hay un vuelo que llega a las 16:20 h”.

Sarah hace una pausa. —“Necesito llegar antes de mi llamada de actualización”.

—“Un segundo” —dice la voz en el otro extremo—; “déjame revisar algunas herramientas de reservaciones en aerolíneas... ah, ¡muy bien! ¿Qué tal un vuelo que te lleve a las 14:15 h del horario local?”

—“¡Sí!” —dice Sarah mientras se reclina en su asiento—. “Además, necesitaré...”

—“¿Un hotel? ¿El mismo de la vez pasada?” —se adelanta el asistente.

—“Sí, eso estaría bien” —dice Sarah.

—“Ya que estarás en el lugar, ¿también necesitas que pida comida para ti y el equipo? ¿Pizza, tal vez? Parece que podría ser una tarde larga.”

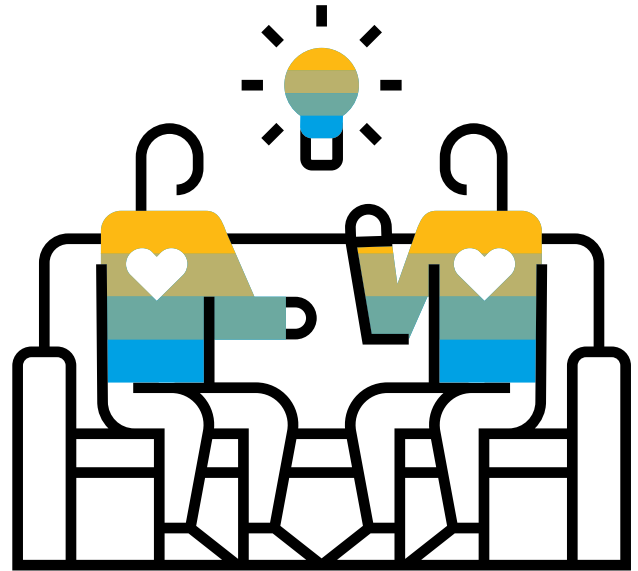
—“Sí, gracias.”

—“Es un placer” —contesta el asistente.

Durante esta breve conversación, el asistente filtró docenas de opciones de viaje, se anticipó las necesidades de la viajera, y consultó el calendario, el correo electrónico y las preferencias de Sarah. Tras bambalinas, los líderes financieros y los gerentes de viajes obtienen la visibilidad que necesitan, pues los presupuestos se actualizan automáticamente y los datos en tiempo real fluyen hacia un sistema de análisis flexible e integral. Los gastos están vinculados al proyecto correspondiente y todo cumple con las políticas. De hecho, los gastos no podrían ser de otra manera, porque el asistente de viaje es una aplicación que solo presenta opciones acordes con las políticas de la empresa.

Este futuro puede estar más cerca de lo que usted cree. De hecho, los cimientos ya están aquí. Las tecnologías inteligentes, la administración de la experiencia, el aprendizaje automatizado, los asistentes virtuales y otros factores están convergiendo para crear una nueva realidad en cuanto a la forma en la trabajamos, viajamos y hacemos gastos en nombre de nuestras organizaciones. La administración de los viajes y gastos en organizaciones de cualquier tamaño es un desafío, pero cada empleado adicional es otro motivo para hacerlo bien. La estrategia principal para el control puede parecer contradictoria: Con todas las variables actuales, y tantas más por venir, las empresas no pueden administrar los viajes y los gastos mediante la imposición de más reglas a los empleados, ellas deben cambiar a un modelo de administración mediante la transparencia.

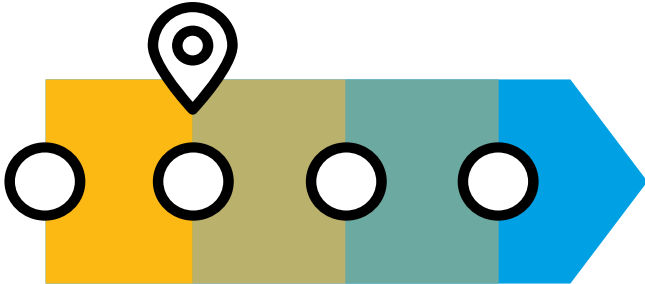
Centrarse en las tecnologías que dan a las organizaciones la facultad de ver los gastos y la capacidad de aplicar políticas y negociar tarifas no solo impulsará el cumplimiento y ahorrará dinero, sino que también mantendrá a los empleados felices y seguros.



“En adelante, la retención de empleados, el equilibrio entre la vida laboral y personal, y la creación de experiencias positivas para los empleados serán sumamente importantes”, dice Ralph Colunga, un líder intelectual en tecnología de viajes y gastos en SAP Concur. Ante el competitivo mercado comercial, las expectativas cambiantes de los empleados y el costo de reemplazar a las personas, los líderes empresariales de toda la organización deben hacer su parte para mitigar los riesgos de perder personal clave.

Cambios por aquí y por allá

“El departamento de Finanzas se encuentra en una posición única para brindar a otras áreas los datos que necesitan para habilitar mejores resultados comerciales” Chris Arendale, director corporativo de finanzas de SAP Concur



Para comprender realmente a dónde vamos, debemos echar un vistazo a dónde nos encontramos actualmente. Desde la sala de juntas hasta la primera fila, la administración de viajes y gastos es un punto central donde se fusionan expectativas cambiantes.

63 % de los gerentes de viajes de negocios sienten que los riesgos para los viajeros han aumentado

A medida que las organizaciones se esfuerzan para lograr una mayor visibilidad de las inversiones y los rendimientos, los líderes financieros se dan cuenta del valor que tiene el desglose de los silos. Los directores corporativos de finanzas se están asociando más con sus colegas en los departamentos de TI, Recursos Humanos, Viajes y Operaciones de maneras en las que nunca antes lo habían hecho. “El departamento de Finanzas se encuentra en una posición única para brindar a otras áreas los datos que necesitan para habilitar mejores resultados comerciales”, dice Chris Arendale, director corporativo de finanzas de SAP Concur. Las asociaciones interfuncionales son necesarias para adaptarse a un mercado fluido donde las guerras comerciales y los eventos geopolíticos pueden cambiar las realidades comerciales de la noche a la mañana. Donde antes se necesitaban semanas o meses para elaborar informes ad-hoc, los ejecutivos ahora tienen que rebanar y picar datos con la habilidad y agilidad de un chef de teppanyaki, comparar distintas fuentes de datos e incluso ejecutar escenarios hipotéticos en tiempo real para modelar el impacto futuro de las decisiones comerciales.

Las regulaciones internacionales, las políticas fiscales y la exposición a la corrupción significan que las organizaciones necesitan tener acceso a soluciones que incorporen las mejores prácticas que siempre están evolucionando. El cumplimiento de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (Foreign Corrupt Practices Act, FCPA) es un área donde hay mucho en juego y el costo de equivocarse podría significar más que solo multas; las violaciones de esta ley pueden dañar la reputación y la marca de una organización. La recuperación del Impuesto al Valor Agregado (IVA) es otra área en la que las organizaciones pueden dejar de pagar en exceso los gastos de los empleados, pero solo si pueden mantenerse al día con la complejidad de la administración de las regulaciones en las jurisdicciones fiscales de muchas naciones. Adherirse a regulaciones internacionales, como el Reglamento General de Protección de Datos (General Data Protection Regulation, GDPR), sigue siendo una prioridad cuando las organizaciones hacen negocios a nivel internacional.

Los gastos de viaje son importantes no solo por la cantidad de dinero que está en juego (la cual es significativa) o por el hecho de que las decisiones de gastos se reparten entre tantos empleados, sino también porque las organizaciones financieras están empezando a comprender el importante rol que desempeñan en el cumplimiento su deber de diligencia. “No es solo una obligación moral de los empleadores, sino que, en muchos casos, hacer todo lo posible para mantener no solo a los empleados, sino también a los contratistas fuera de peligro, llega a convertirse en una obligación legal”, continúa Ralph Colunga. El 63 % de los gerentes de viajes de negocios considera que los riesgos para los viajeros han aumentado y el 52 % espera mayores aumentos de riesgo durante el próximo año.¹ Cuando hay una emergencia y los empleados pueden verse afectados, uno de los primeros lugares donde se busca es en las reservaciones de viajes. Otra fuente potencial de información sobre la ubicación son los datos de los gastos, que tienen pistas abundantes que conducen al lugar donde se encuentran los empleados y contratistas en un momento dado.

¹Ipsos, Perceptions of travel risk (Percepciones de los riesgos de viaje), 2017

“No es solo una obligación moral de los empleadores, sino que, **en muchos casos, hacer todo lo posible para mantener no solo a los empleados, sino también a los contratistas fuera de peligro, llega a convertirse en una **obligación legal**”**

Ralph Colunga, líder intelectual en tecnología de viajes y gastos en SAP Concur



El trabajo de los gerentes de viajes nunca fue tan fácil, aunque tal vez antes era más simple. Hoy en día, con tantas formas para que los empleados reserven sus viajes y con la explosión de opciones de tarifas, “es hora de redefinir el rol”, agrega Colunga; “el cambio puede ser incómodo para algunos, ya que requiere una nueva mentalidad”. A medida que el mundo de la tecnología continúa cambiando y las empresas se vuelven cada vez más sofisticadas, también debe cambiar el rol futuro del gerente de viajes. Diferentes metodologías de comunicación, nuevas tendencias como los viajes que combinan negocios y placer, satisfacción y empoderamiento de los empleados, personalización, consumerización y socialización. El futuro abarca nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, el aprendizaje automatizado y el internet de las cosas. Quizás el cambio más grande para los gerentes de viajes sea pasar de un modelo de “mandar y controlar” a la transparencia como estrategia de control. Los gerentes de viajes no pueden tener la esperanza de ayudar a cada empleado con cada reservación. Si la adopción y el cumplimiento son los objetivos, entonces una política que limite la flexibilidad es injusta para los empleados o impide la eficiencia del trabajo. Las organizaciones necesitan soluciones que capturen las reservaciones sin importar la manera y el lugar en el que ocurran, para que los gerentes de viajes puedan aplicar políticas, negociar tarifas, aprovechar al máximo los presupuestos de viajes y mitigar los riesgos a escala.

Por ejemplo, cero por ciento de los vendedores se contratan por su destreza para hacer reservaciones de viajes e informes de gastos; se contratan porque tiene la capacidad de generar ingresos. Lo último que quieren las organizaciones es poner obstáculos en su camino, pero al mismo tiempo, se espera que los vendedores sepan qué aviones, trenes y autos deben usar en un mar de reglas y políticas diseñadas para mantenerlos a ellos y a sus organizaciones fuera de problemas. Sin importar el nombre del puesto, los empleados merecen una experiencia guiada para tomar decisiones de viajes y gastos. Es por eso que las herramientas de viajes y gastos deben hacer que hacer lo correcto sea lo más fácil. Idealmente, la experiencia es tan buena que mejora la participación de los empleados, ayuda a retener el talento ganado con tanto esfuerzo y atrae incluso a más talentos.

Cuando se trata de las expectativas de los empleados, los millennials también están impulsando el cambio. Para 2025, representarán el 75 % de la fuerza laboral mundial y están cambiando la forma en la que los gerentes de viajes piensan en las políticas de viajes.² Los millennials esperan tres cosas del trabajo: flexibilidad, flexibilidad y flexibilidad. Su satisfacción laboral tradicionalmente está menos vinculada con el dinero, la ubicación y el título; y más con la cultura, el estilo de vida y el equilibrio entre trabajo y vida. Las políticas flexibles, como permitir viajes que combinan negocios y placer, son pequeños cambios que pueden contribuir en gran medida a crear lugares donde las personas quieran trabajar.

Para 2025, los millennials representarán el 75 % de la fuerza laboral mundial



Pero no son solo los millennials; las mismas tecnologías que todos disfrutamos en nuestras vidas personales también cambian las expectativas que tenemos de las herramientas que usamos en el trabajo. Los empleados quieren usar las aplicaciones que ya utilizan, y quieren una experiencia de usuario simple. Cada semana surgen tarifas de marca y nuevas aplicaciones de transporte y alojamiento, lo que presiona a las organizaciones para adaptarse a la forma en que los empleados esperan hacer gastos y viajar.

²Ryan Jenkins, "How Millennials (and Gen Z) Will Transform the 2018 Workplace (Cómo los millennials [y la Generación Z] transformarán el lugar de trabajo en 2018)", Inc., 2018.

Cómo seleccionar la tecnología adecuada para el futuro

Los proveedores de soluciones en todo el panorama de opciones de administración de gastos están ampliando su presencia. Las plataformas de compras están adquiriendo herramientas de reservación en línea. Las herramientas de reservación en línea se están fusionando con otras soluciones para la administración de gastos. El panorama de los proveedores de soluciones seguirá fusionándose y habrá muchas preguntas a considerar: ¿Cuántos datos de gastos podemos capturar? ¿Qué tan completa es la solución? ¿Cuál es el tamaño de la red de socios y proveedores? ¿Qué tipo de experiencia estamos creando? ¿Qué tan bien estamos posicionando nuestra organización para el futuro?

Con todas esas preguntas, ¿cómo pueden las soluciones garantizar la flexibilidad que necesitan para ser relevantes hoy y en el futuro? Dos palabras: plataforma y ecosistema. “Sugiero centrarse en aquellos proveedores que tengan una única plataforma con un sistema integrado de viajes y gastos combinado con un ecosistema de proveedores robusto, que permita personalizar y ‘conectar y usar’ los servicios de valor agregado de los proveedores”, dice Ralph Colunga.



Plataformas

Al comparar soluciones, un factor a tener en cuenta es la manera en que las soluciones se conectan con los sistemas de planificación de recursos empresariales (Enterprise Resource Planning, ERP). La coordinación en la alta gerencia impulsa la necesidad de que más datos comerciales fluyan hacia una plataforma de análisis común. Por ejemplo, las responsabilidades del deber de diligencia requieren datos de Recursos Humanos, viajes, gastos y datos de terceros para mantener seguros a los empleados.

Cuando se trata de administrar los gastos, no se trata solo de “¿tiene usted los datos?” sino de “¿qué puede usted hacer con ellos?” ¿La solución enviará datos en tiempo real a los informes de nivel empresarial? ¿La solución proporciona los detalles necesarios para poder profundizar? ¿Es fácil de manipular para informes ad-hoc y exploración de escenarios? Considere una reunión del consejo en la que se requiere profundizar mucho en los datos para poder responder a preguntas sobre “por qué” y luego las preguntas inevitables sobre “qué pasaría si pudiéramos...”. Busque soluciones que envíen los datos a un solo lugar, de modo que proporcionen una vista unificada que sea fácil de manipular utilizando un “lenguaje natural”. De esta forma, los usuarios no tienen que esforzarse con consultas complejas de bases de datos. Escribir una pregunta simple en el campo de búsqueda debería ser todo el trabajo necesario para revelar la historia detrás de los datos o para explorar escenarios hipotéticos.



Ecosistemas

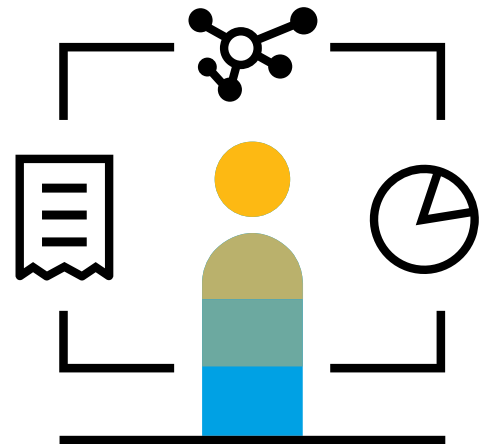
En promedio, el 37 % de las reservaciones de hotel y el 15 % de las reservaciones de vuelos se hacen fuera de los canales corporativos.³ En un mundo perfecto, todos los empleados y contratistas que viajan reservarían sus viajes a través de la herramienta de reservación en línea de la organización. Pero con la conveniencia del autoservicio, las personas, no solo los millennials, prefieren reservar viajes en el momento y lugar que sea más fácil para ellos. A menudo, esto significa que tienen en la palma de sus manos las aplicaciones que ya usan para sus viajes personales. Además, la economía de compartir ofrece la facilidad de uso y la experiencia del cliente que la gente exige. Sin mencionar que más proveedores de viajes están promoviendo activamente reservaciones directas con tarifas con descuentos.

³“Lost in Translation—Changing Landscape, Familiar Challenges (Perdido en la traducción: panorama cambiante, desafíos familiares)”, GBTA, 2018.

En promedio, el 37 % de las reservas de hotel y el 15 % de las reservas de vuelos ocurren fuera de los canales corporativos.

Sin lugar a dudas, la industria de viajes está presenciando la aceleración de las reservas directas de los proveedores y, por lo tanto, se está dando cuenta de que los canales tradicionales de reservas corporativas, por sí solos, no pueden capturar todos los gastos de viajes. Si las organizaciones no están aprovechando la tecnología para conectarse al ecosistema de proveedores de viajes, se están perdiendo la capacidad de ver los gastos mientras estos se realizan y de aplicar las políticas y tarifas negociadas en un gran porcentaje de sus gastos de viajes. Lo que puede ser aún más grave es que, sin la capacidad de ver la reservación directa, las compañías limitan su capacidad de localizar a empleados y contratistas para cumplir con el deber de diligencia.

El valor de un ecosistema extendido se resume en la experiencia y la productividad de los empleados. Cada vez que los empleadores pueden aprovechar las herramientas que los empleados ya utilizan para aplicar la política y obtener la visibilidad y el control que necesitan, todos ganan. Al momento de considerar una solución de viajes y gastos, busque un proveedor que pueda ayudarlo a reducir costos mediante la aplicación de descuentos corporativos y maximizar el cumplimiento de las políticas con los ecosistemas que elevan la visibilidad, se conecte con las herramientas que las personas ya usan, mejore la solución de deber de diligencia y optimice la productividad de los empleados.



¿Qué sigue?

La administración de viajes y gastos es solo el comienzo. Cuando se trata de administrar los gastos, las organizaciones deben mantener la vista en el panorama general. Imagine que está organizando un gran evento para sus clientes. Debe llevar a sus propios empleados hacia el lugar del evento y de regreso, y hacerse cargo del alojamiento, las comidas y otros gastos. También debe asegurarse del lugar, los proveedores de alimentos y equipos. No se olvide de los trabajadores contingentes y los contratistas que deberá contratar: consultores, especialistas en medios, personal para montar todo y volver a desmontarlo. ¿Cómo se recopilan todos esos datos? ¿Está usted siguiendo las leyes y regulaciones locales? ¿Se actualizan sus informes casi en tiempo real para que pueda transferir fondos en el momento? Cuando llegue el momento de ver si el evento valió la pena, debe llevar los datos a las áreas de viajes y gastos, compras, administración de la fuerza laboral, ventas, TI, Recursos Humanos y más. La solución que elija, ¿ayudará o dificultará la visibilidad del rendimiento de la inversión (ROI)?

Cómo incorporarlo todo

Después de un largo día en Pittsburgh y de lograr que el proyecto nuevamente esté a tiempo, Sarah se dirige al hotel cuando recibe una notificación. Se acaba de desocupar un asiento en un vuelo que regresa más temprano. Si ella actúa ahora, podría conseguirlo. **Su asistente virtual cambia el destino del auto, la guía a la línea de control de seguridad más rápida y, cuando está a bordo de forma segura, cancela la reservación del hotel.** Unas horas más tarde llega a casa, justo a tiempo para arrojar a su hija en cama y leerle su cuento favorito antes de dormir.

SAP Concur está liderando la administración de viajes y gastos hacia el futuro, no solo por los obvios beneficios comerciales, sino también por el beneficio no tan obvio de la participación de los empleados. Hoy en día, las herramientas y aplicaciones de escritorio permiten a los usuarios de Concur® Travel y Concur® Expense trabajar donde quieran con una solución previamente aprobada, pero si necesitan reservar directamente, Concur® TripLink captura los datos de los proveedores conectados. Además, gracias a que reúne los itinerarios a una plataforma conectada, los viajeros están un paso adelante porque sus datos de reservación fluyen automáticamente hacia los informes de gastos, los datos de gastos llegan a los líderes financieros y a los gerentes de viajes para que estos puedan tomar decisiones comerciales más inteligentes, y los datos de gastos ayudan a cumplir con el deber de diligencia gracias a Concur® Locate and Active Monitoring (Localización y monitoreo activo). En el camino, herramientas como TripIt® Pro ayudan a los viajeros diciéndoles cuándo deben ir al aeropuerto, notificándoles cuando cambian las puertas de abordaje y cómo desplazarse por lugares nuevos y adaptarse a las costumbres locales.



Esto es solo el comienzo. Cuando los viajeros están más felices y se sienten seguros, son más productivos. Es más fácil para los empleados cumplir con las normas cuando las herramientas de viajes y gastos se encuentran donde ellos están. Las organizaciones tienen una mejor visibilidad y pueden aplicar tarifas negociadas incluso a las reservaciones directas gracias a un ecosistema de socios y conexiones. Tanto los empleados como los empleadores duermen mejor por la noche sabiendo que tienen una solución de deber de diligencia que abarca a todos en la organización.

Para obtener más detalles sobre SAP, SAP Concur, administración de viajes y gastos, o administración inteligente de los gastos, hable hoy mismo con un representante.

Siga a SAP Concur



Más información en concur.com

Documento técnico de viajes y gastos (07/19)

© 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 de los productos y servicios de SAP o una empresa afiliada de SAP son las que se establecen en las declaraciones de garantía expresas que acompañan a dichos productos y servicios, si las hubiere. 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 acontecimientos, productos y/o instrucciones de plataforma y funcionalidad futuras 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 <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx> para obtener más información y avisos sobre las marcas comerciales.

THE BEST RUN

