



SAP Concur 

Estudo de caso SAP Concur

Concur Expense | Concur Expenselt | TripLink | Inteligência Consultiva

VMware, Inc., aumenta a eficiência, controle e obtém uma maneira produtiva de gerenciar gastos

Os reembolsos são mais rápidos, a conformidade melhora e os colaboradores têm um processo de envio mais fácil com as soluções SAP Concur.

Fatos rápidos

Nome da empresa

VMware, Inc.

Soluções

- Serviços web a clientes
- Extratos da empresa
- Concur® Detect by AppZen
- Concur® Expense
- Concur® TripLink
- Inteligência consultiva
- Expenselt
- Manuseio de recibo impresso
- Ambiente de teste permanente
- Viagem profissional indireta
- Auditoria de recebimento
- Administração de serviço

Setor

Tecnologia

Tamanho da empresa

30.000 colaboradores em todo o mundo

Sede

Palo Alto, Califórnia

Por que SAP Concur e VMware?

Os líderes da VMware queriam uma maneira mais dinâmica e proativa de gerenciar e monitorar gastos, sem dificultar o processo de despesas para seus colaboradores. As soluções SAP Concur satisfizeram todas as necessidades, proporcionando a transparência, integração e automação necessárias que a empresa precisava e um modo simplificado e móvel para que a equipe global enviasse solicitações de reembolso.

SOBRE A VMWARE

Fundada em 1998, a VMware é líder global em infraestrutura de nuvem e mobilidade empresarial, fornecendo software que capacita a complexa infraestrutura digital do mundo. As ofertas de nuvem, modernização de aplicativos, rede, segurança e espaço de trabalho digital da empresa ajudam seus clientes a entregar qualquer aplicativo em qualquer nuvem e em qualquer dispositivo.

The VMware logo is displayed in a dark gray, lowercase, sans-serif font. The letters are bold and closely spaced, with a registered trademark symbol (®) at the end.

O desafio: Transformar e automatizar o gerenciamento de despesas

A VMware é bem conhecida por transformar setores inteiros, fornecendo as tecnologias disruptivas que as organizações precisam para competir no mundo digital. Portanto, não é surpresa que a empresa esteja continuamente buscando maneiras de transformar e otimizar seus próprios processos internos, para **melhorar a produtividade, a expansibilidade e fornecer a percepção analítica** que sua liderança requer para tomar decisões estratégicas.

Essa busca é o que motivou os líderes da empresa a procurar uma maneira melhor e mais transparente de gerenciar as despesas dos colaboradores.

“Nossos colaboradores enviavam solicitações de reembolso através de um sistema legado, com uma interface de usuário muito complicada. Eles tinham que primeiro fazer login na VPN, depois ir de tela em tela e anexar recibos digitalizados para concluir o processo”, explica Reema Mukherjee, diretora de sistemas e soluções financeiras da VMware.

“Depois de enviado, o **relatório de despesas tinha de passar por diferentes integrações**, então já havia uma defasagem no momento em que chegava ao nosso departamento de AP. Se o colaborador cometesse um erro ou se informações estivessem faltando, AP tinha de enviar de volta ao gerente de aprovação, o que retardava ainda mais o processo”.

As auditorias aconteciam manualmente, então apenas uma amostragem aleatória dos 150.000 relatórios de despesas que chegavam em cada trimestre era revisada. Isso tornava as **verificações de conformidade desafiadoras** e, mais importante, não dava à liderança da empresa a visibilidade aos gastos globais em tempo real.



“Queríamos melhorar a visibilidade das nossas despesas e tornar a conformidade mais eficiente. A VMware é uma empresa em crescimento e isso traz uma maior necessidade de revisar orçamentos e ter uma visão clara de como esses fundos estão sendo usados”.

Brian Dela Pena, Diretor Sênior, operações contábeis, VMware

Processo de despesas **simplificado**, automatizado e integrado

Após extensa avaliação dos potenciais provedores, uma solução se destacou.

“Quando vimos os recursos, a automação e como é **fácil para os nossos colaboradores** fazerem seus relatórios de despesas com o SAP Concur, ficou fácil”, diz Sirisha Dasu, vice-presidente de sistemas e soluções financeiras da VMware. “

Três semanas após um programa piloto bem-sucedido na Índia, a VMware colocou o SAP Concur em operação em todo o mundo. O back office, os usuários e a gerência viram **rapidamente a diferença**.

“O Concur é muito fácil de usar e nossos colaboradores absolutamente adoram —**especialmente nossos vendedores, que estão sempre viajando**”, conta Dasu. “Eles podem usar seu dispositivo móvel para enviar seus relatórios de despesas enquanto aguardam no aeroporto. Antes do SAP Concur, eles precisavam de um computador, então tinham que esperar até chegar ao escritório”.

Agora, os colaboradores podem fotografar seus recibos com seus telefones, e essas imagens fluem diretamente para a categoria de despesa apropriada.

“Nossos usuários não precisam se preocupar com seus recibos mais tarde, porque tiram uma foto, enviam a despesa e pronto”, diz Mukherjee. “**É intuitivo, é fácil** e em um só lugar. Eles entram no portal de viagens e fazem suas reservas de passagens aéreas e hotéis, e ao voltar de viagem tudo estará no SAP Concur”.

Todos são mais eficientes, e os colaboradores da VMware podem gastar menos tempo em tarefas administrativas e mais **tempo no trabalho que beneficia a empresa**.



INTEGRAÇÃO AO PROGRAMA DE CARTÃO DE CRÉDITO

A VMware também **integrou seu programa de cartão de crédito ao SAP Concur** no momento da implantação, de forma que os lançamentos de colaboradores no cartão de crédito corporativo fluem automaticamente para a área certa do relatório de despesas, algo que não acontecia antes. “Esse processo, que anteriormente era um pesadelo para nós gerenciarmos, agora está inteiramente resolvido com o SAP Concur”, diz Dasu. “Este é um grande benefício porque todas as nossas despesas, incluindo cartão de crédito, **estão agora quase em tempo real**”;

AUDITORIAS AUTOMATIZADAS E CONDUZIDAS POR IA

O SAP Concur também transformou os processos de back office da VMware, aplicando Inteligência Artificial não apenas para economizar tempo anteriormente gasto em tarefas manuais, mas para fornecer os **dados globais de gastos que os líderes precisavam para análise** e gestão orçamentária.

“As ferramentas no SAP Concur realmente nos permitiram ampliar a população auditada de nossos relatórios de despesas, melhorando o monitoramento da conformidade, analisando categorias de gastos e fornecendo análises e percepções significativas para o negócio”, explica Dela Pena.

Agora, em vez de verificações manuais de uma amostragem aleatória de relatórios de despesas, o processo é automatizado, **usando IA e machine learning** para revisar rapidamente cada solicitação de reembolso recebida. Tudo que o sistema sinalizar como questionável é passado para análise pela equipe de contabilidade.

“Ter uma ferramenta que possa elevar a **eficiência, produtividade e revisões de conformidade 100%** é importante para nós — e o SAP Concur é essa ferramenta”, diz Dela Pena.



Aproveitando mais recursos para maximizar o valor

Após o grande lançamento global do SAP Concur, os líderes financeiros da VMware começaram a coletar feedback dos colaboradores sobre outras funções que tornariam o processo ainda mais eficiente.

“Muitos recursos no Concur não foram implementados quando entramos em operação, devido aos nossos requisitos no momento”, diz Suraj Dyre, Analista chefe de sistemas e soluções de finanças da VMware. “Mas, nossos colaboradores sempre nos diziam o que mais gostariam de ver, e **sabíamos que já estava disponível no SAP Concur**”.

Um bom exemplo é a forma como os colaboradores adicionam participantes em suas despesas com refeições.

“Quando a ferramenta passou a operar, configuramos a solução para que os nomes tivessem que ser adicionados manualmente. Então, se houvesse um almoço de equipe com 10 colaboradores, a pessoa que solicitava o reembolso tinha que inserir cada um desses nomes”, diz Dyre.

“Quando voltei à ferramenta, vi que **Concur tinha um recurso importante para importar participantes** de uma planilha do Excel. Os usuários também têm a opção de encaminhar o convite de reunião para o Concur, que cria automaticamente um item de despesa para eles. Assim, quando eles enviam o recibo do cartão de crédito para essa despesa de refeição, os nomes dos participantes já estão lá”.

Quando este texto era escrito, Dyre e sua equipe estavam no processo de trabalhar com os consultores SAP Concur para expandir a já estreita integração entre os sistemas.

“Atualmente estamos usando uma integração baseada em arquivos entre o Concur e o SAP, onde as despesas são enviadas ao SAP diariamente para processamento e contabilidade de pagamentos”, diz Dyre. “Estamos buscando implementar uma integração nativa, que **acelere o ciclo de pagamento ainda mais** ao enviar essas despesas com mais frequência durante o dia. A integração será mais rigorosa com manuseio de erros e construirá uma comunicação bidirecional entre os dois sistemas, em quase tempo real”.

A organização também está avaliando o Concur Drive para rastreamento de quilometragem mais automatizado e preciso.

“Como na maioria das empresas, **as solicitações de quilometragem são uma grande despesa**”, explica Dyre. “Acreditamos que o Drive poderia nos dar mais controle sobre isso também”.



PROCESSO SIMPLIFICADO. RESULTADOS MENSURÁVEIS.

- Os relatórios de despesas agora são pagos de 6 a 8 dias mais rapidamente
- Os funcionários podem preencher e enviar relatórios de despesas em três minutos, em vez de vinte
- A satisfação dos colaboradores aumentou em 75%
- O departamento de contas a pagar economizou 8.000 horas integrais e equivalentes (FTE) automatizando tarefas manuais

Controle. Eficiência. E usuários mais felizes.

Antes do SAP Concur, a equipe de contas a pagar da VMware levava 10 a 11 dias, do momento em que um relatório de despesas foi enviado até o momento em que foi pago.

“Agora, as reivindicações são pagas em três a quatro dias. Então, é uma **melhoria drástica em termos de resposta**”, diz Dyre. “Nossos colaboradores definitivamente notaram a diferença”.

Ao mesmo tempo, estimamos que a organização **economizou 8.000 horas integrais equivalentes (FTE) ao automatizar** o processo anterior de auditoria interna — tempo em que a equipe agora gasta no trabalho de valor mais elevado.

MAIOR VISIBILIDADE E CONTROLE

Como todas as empresas hoje, controlar os gastos é essencial para a VMware.

“O SAP Concur nos permitiu obter **melhor percepção sobre como as pessoas estão usando seus dólares quando estão viajando**”, conta Dela Pena. “Como estávamos auditando por amostra, antes, não víamos 100% da população. O SAP Concur nos ajudou a abranger tudo, e agora podemos **fornecer dados significativos para ajudar os líderes de negócios** a tomar melhores decisões orçamentárias, olhar para o comportamento do funcionário e realmente impulsionar a responsabilidade”.

MELHOROU A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

O back office e o gerenciamento da VMware não foram os únicos a se beneficiar das soluções

SAP Concur. Os usuários agora têm uma maneira simplificada e móvel de criar e enviar solicitações de reembolso, onde quer que estejam.

“Nossos usuários nos disseram que, antes, passavam quase 20 minutos preenchendo um relatório de despesas. Com o SAP Concur, eles dizem que leva menos de três minutos”, diz Dasu. “Quando você considera o fato de que temos mais de 30 mil colaboradores, você pode **ver o impacto potencial dessa melhoria em produtividade**”.

A satisfação do usuário também aumentou em 75%.

MAIOR CONFORMIDADE

Além de sinalizar automaticamente as despesas questionáveis após o envio, **o SAP Concur realmente ajuda a VMware a impulsionar a conformidade** administrativa também.

“Podemos configurar controles preventivos para evitar que a despesa seja enviada se um recibo não corresponder ao valor da solicitação ou se violar a política”, diz Dyre. “Também temos a visibilidade e a análise para identificar infratores e enviar um e-mail informando que o que eles fizeram foi errado, como usar um cartão de crédito corporativo para uma despesa pessoal, **mudando assim o comportamento**”.

Todas essas medidas, juntas, melhoram a conformidade.

Uma parceria a longo prazo

Se você perguntar aos líderes de finanças da VMware por que são fãs do SAP Concur, eles dirão que é por uma combinação de coisas. Primeiro, o acesso à melhor tecnologia da categoria para resolver seus problemas de negócios.

“Meu conselho para qualquer pessoa que considere investir em uma infraestrutura e conjunto de soluções SAP é comparar a precisão dessas soluções com outras empresas”, explica Dela Pena. “A SAP faz as coisas de forma mais eficiente, eu acho. **Quando você começa a consolidar todas essas coisas dentro de um ecossistema de produtos, você obtém uma análise mais robusta, porque tudo se integra naturalmente.** Assim, se quiser clicar ou revisar algo, você pode acessar mais dados com mais facilidade, porque tudo está dentro do mesmo cenário técnico, não montado junto”.

Igualmente importante é ter o suporte e serviço em contínua expansão.

“Nós exigimos muito do SAP Concur porque vemos o valor dessas soluções para nossos colaboradores e nossos negócios de back-end, e como nós mesmos somos uma empresa de software, **estamos sempre buscando maneiras de alcançar mais eficiência e gerar mais valor para nossos clientes**”, conta Mukherjee. “Nosso executivo de contas, os especialistas e as equipes Concur com quem trabalhamos foram incríveis — eles facilitaram. Foi uma grande parceria para nós”.

E que certamente continuará a entregar resultados nos próximos anos.





INTEGRAÇÃO

O SAP Concur integra-se ao SAP e outros sistemas de back-office, criando o verdadeiro fluxo de trabalho de ponta a ponta.



EXPANSIBILIDADE

A VMware cresceu significativamente, organicamente e por meio de aquisições. A empresa integrou facilmente novas organizações no SAP Concur, sem problemas de desempenho.

SOBRE O SAP Concur

As soluções SAP® Concur® simplificam a gestão de despesas, viagens e faturas, aumentando a visibilidade e o controle. Há mais de 20 anos, essas importantes e inovadoras soluções mantêm os clientes um passo à frente, oferecendo ferramentas que economizam tempo, dados de gastos conectados e um ecossistema dinâmico de parceiros e aplicativos diversificados. Fáceis de usar e prontas para a empresa, as soluções SAP Concur liberam insights poderosos, que ajudam as empresas a reduzir a complexidade e visualizar os gastos com clareza para que possam administrá-los de forma proativa. Para obter mais informações, acesse concur.com.br.



VISIBILIDADE

Agora, a gerência tem visibilidade aos gastos globais no momento, não após o fato, para que possa tomar decisões estratégicas e orçamentárias mais rápidas e orientadas por dados.

Saiba mais em concur.com

CS VMWARE enUS (20/07)

© 2020 SAP SE ou empresa afiliada da SAP. Todos os direitos são reservados.

Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou transmitida de nenhuma forma para nenhum propósito sem a permissão expressa da SAP SE ou de uma empresa afiliada da SAP.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. Alguns produtos de software comercializados pela SAP SE e suas distribuidoras contêm componentes de software proprietário de outros fornecedores de software. As especificações nacionais de produtos podem variar.

Estes materiais são fornecidos pela SAP SE ou uma empresa afiliada da SAP apenas a título informativo, sem representação ou garantia de nenhum tipo, e a SAP ou suas empresas afiliadas não assumem nenhuma responsabilidade por erros ou omissões referentes a esses materiais. As únicas garantias de produtos e serviços da SAP ou empresa afiliada da SAP são aquelas definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham esses produtos e serviços, se houver. De forma alguma as informações contidas neste documento devem ser consideradas uma garantia adicional.

Em particular, SAP SE ou suas empresas afiliadas não têm obrigação de realizar nenhum curso de negócio descrito neste documento ou em qualquer apresentação relacionada, nem de desenvolver ou lançar qualquer funcionalidade nelas mencionada. Este documento ou qualquer apresentação relacionada, e a estratégia e possíveis desenvolvimentos, produtos e/ direções e funcionalidades futuras da plataforma da SAP SE ou de suas empresas afiliadas, estão sujeitos a mudança e podem ser alterados pela SAP SE ou suas empresas afiliadas a qualquer momento, por qualquer motivo, sem aviso. As informações neste documento não são um compromisso, promessa ou obrigação legal de oferecer nenhum material, código ou funcionalidade. Todas as declarações relativas ao futuro estão sujeitas a vários riscos e incertezas que poderiam fazer com que os resultados reais sejam substancialmente diferentes das expectativas. Os leitores são advertidos a não dependerem indevidamente dessas declarações relativas ao futuro e elas não devem servir de base para tomadas de decisão de compras.

A SAP e outros produtos e serviços da SAP referidos neste documento, além de seus respectivos logotipos, são marcas registradas ou marcas comerciais da SAP SE (ou uma empresa afiliada da SAP) na Alemanha e em outros países. Todos os outros nomes de produtos e serviços mencionados são marcas comerciais de suas respectivas empresas.

Consulte <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx> para ler mais informações e avisos sobre marcas registradas.