



SAP Concur 

Caso di studio SAP Concur

Concur Expense | Concur Expenselt | TripLink | Consultative Intelligence

VMware, Inc. aumenta l'efficienza, il controllo e giunge ad un modo produttivo per gestire la spesa

I rimborsi avvengono più velocemente, la conformità migliora e i dipendenti hanno un processo di invio più semplice con le soluzioni SAP Concur.

I fatti in breve

Nome dell'azienda

VMware, Inc.

Soluzioni

- Client Web Services
- Dichiarazioni di fatturazione dell'azienda
- Concur® Detect by AppZen
- Concur® Expense
- Concur® TripLink
- Consultative Intelligence
- Expenselt
- Gestione delle ricevute cartacee
- Permanent Test Environment
- Professional Travel Indirect
- Audit delle ricevute
- Service Administration

Settore

Tecnologia

Dimensioni dell'azienda

30.000 dipendenti in tutto il mondo

Sede

Palo Alto, California

Perché SAP Concur e VMware?

I leader di VMware desideravano un modo più semplice e proattivo per gestire e monitorare le spese, senza rendere il processo di spesa più difficile per i propri dipendenti. Le soluzioni SAP Concur hanno coperto tutti gli aspetti, fornendo la trasparenza, l'integrazione e l'automazione necessarie all'azienda, e un modo semplificato e mobile per il personale globale di inviare richieste di rimborso.

INFORMAZIONI SU VMWARE

Fondata nel 1998, VMware è leader globale nell'infrastruttura cloud e nella mobilità aziendale grazie a un software che controlla la complessa infrastruttura digitale in tutto il mondo. Le offerte in fatto di cloud, modernizzazione delle app, networking, sicurezza e area di lavoro digitale della società aiutano i clienti a distribuire qualsiasi applicazione su qualsiasi tipo di cloud su qualunque dispositivo.

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

La sfida: trasformare e automatizzare la gestione delle spese

VMware è nota per aver trasformato interi settori, fornendo le tecnologie rivoluzionarie necessarie per competere in un mondo digitale. Quindi, non sorprende che questo innovatore globale sia alla continua ricerca di nuovi modi per trasformare e ottimizzare i propri processi interni per **migliorare la produttività, la scalabilità e fornire informazioni analitiche** di cui la dirigenza ha bisogno per il processo decisionale strategico.

Questo è ciò che ha spinto i dirigenti aziendali a iniziare la ricerca di un modo migliore e più trasparente per gestire le spese dei dipendenti.

“I nostri dipendenti inviavano richieste di rimborso tramite un sistema legacy con un’interfaccia utente molto complessa. Dovevano prima accedere alla VPN, quindi passare da schermata a schermata e allegare le ricevute scansionate per completare il processo”, spiega Reema Mukherjee, Direttore dei sistemi e delle soluzioni finanziarie di VMware.

“Dopo l’invio, **la nota spese doveva passare attraverso diverse integrazioni**, quindi c’era già un ritardo nel momento in cui arrivava al nostro reparto AP. Se il dipendente commetteva un errore o se nella richiesta mancavano informazioni, l’AP doveva inviarlo al manager approvatore, il che rallentava il processo”.

Gli audit erano eseguiti manualmente, pertanto era possibile rivedere solo un campionamento casuale delle 150.000 note spese caricate ogni trimestre. Ciò rendeva **i controlli di conformità difficili** e, soprattutto, non dava alla dirigenza aziendale una visibilità della spesa globale in tempo reale.



“Volevamo ottenere una migliore visibilità delle nostre spese e rendere la conformità più efficiente. VMware è un'azienda in crescita e quindi è necessario rivedere i budget e avere una chiara visione del modo in cui questi fondi vengono utilizzati”.

Brian Dela Pena, Direttore senior, Operazioni contabili, VMware

Processo di spesa **semplificato**, automatizzato e integrato

Dopo un'attenta valutazione dei potenziali fornitori, una soluzione si è distinta.

“Quando abbiamo visto le funzionalità di SAP Concur, la sua automazione e quanto era **facile per i nostri dipendenti** gestire le proprie note spese, non abbiamo avuto dubbi”, afferma Sirisha Dasu, Vicepresidente, Sistemi finanziari e soluzioni di VMware.

Tre settimane dopo un programma pilota di successo in India, VMware ha lanciato SAP Concur in tutto il mondo. Il back office, gli utenti e la gestione sono stati **rapidi per vedere la differenza**.

“Concur è estremamente facile da usare e i nostri dipendenti lo adorano, **soprattutto i nostri venditori che sono sempre in viaggio**”, dichiara Dasu. “In pochi minuti dall'aeroporto possono utilizzare il loro dispositivo mobile per inviare le note spese. Prima di SAP Concur, dovevano avere accesso a un desktop, quindi dovevano aspettare fino al rientro in ufficio”.

Ora, i viaggiatori possono scattare foto delle ricevute con i loro telefoni e queste immagini confluiscono direttamente nella categoria di spesa appropriata.

“I nostri utenti non devono preoccuparsi delle loro ricevute dopo la trasferta perché scattano una foto, inviano le spese e hanno finito”, afferma Mukherjee. “**È intuitivo, è facile**, ha tutto. Entrano nel portale dei viaggi e prenotano biglietto aereo e hotel e, una volta completata la trasferta, è tutto in SAP Concur”.

Tutti sono più efficienti e i dipendenti VMware possono dedicare meno tempo alle attività amministrative e più **tempo al lavoro, il che va tutto a vantaggio dell'azienda**.



INTEGRAZIONE DEL PROGRAMMA DI CARTE DI CREDITO

VMware inoltre **ha integrato il proprio programma di carte di credito con SAP Concur** al momento dell'implementazione, in modo che eventuali addebiti che i dipendenti effettuano su una carta di credito aziendale confluiscono automaticamente nell'area corretta della nota spese, una cosa che prima non avveniva. "Questo processo, che in precedenza era un incubo per noi, è gestito interamente da SAP Concur", afferma Dasu. "Si tratta di un vantaggio enorme perché tutte le nostre spese, comprese le spese delle carte di credito, **sono ora quasi in tempo reale.**"

AUDIT AUTOMATIZZATI E BASATI SULL'IA

SAP Concur ha anche trasformato i processi di back office di VMware, applicando l'IA non solo per risparmiare tempo in precedenza dedicato alle attività manuali, ma fornisce **i dati delle spese globali necessari ai dirigenti aziendali per l'analisi** e la gestione del budget.

"Gli strumenti in SAP Concur ci hanno permesso di ampliare la popolazione di audit delle nostre note spese per monitorare meglio la conformità, esaminare le categorie di spesa e fornire analisi e dati significativi all'azienda", spiega Dela Pena.

Al posto dei controlli manuali di un campionamento casuale delle note spese, il processo è automatizzato, **tramite l'uso di IA e apprendimento** automatico per verificare rapidamente ogni richiesta di rimborso ricevuta. Tutto ciò che il sistema contrassegna come discutibile viene trasmesso al reparto contabilità per la revisione.

"Disporre di uno strumento che possa favorire **efficienza, produttività e revisioni della conformità al 100%** è importante per noi e SAP Concur fornisce tutto questo", sostiene Dela Pena.



Sfruttare più funzionalità per ottimizzare il valore

Dopo il grande lancio globale di SAP Concur, i dirigenti del reparto contabilità di VMware hanno iniziato a raccogliere il feedback dei dipendenti su altre funzioni che avrebbero reso il processo ancora più efficiente.

“C'erano molte funzionalità di Concur che non avevamo implementato al momento del lancio, in base ai nostri requisiti del momento”, racconta Suraj Dyre, Caop analista per Sistemi finanziari e soluzioni presso VMware. “Ma ogni volta che i nostri dipendenti ci hanno detto cosa avrebbero voluto vedere, **abbiamo imparato che era già disponibile in SAP Concur**”.

Un buon esempio è il modo in cui i dipendenti aggiungono i partecipanti alle loro spese per i pasti.

“Al momento del lancio, abbiamo configurato la soluzione in modo che i nomi dei partecipanti dovessero essere aggiunti manualmente. Quindi, se c'era un pranzo del team con 10 dipendenti, la persona che chiedeva il rimborso doveva inserire ciascuno di questi nomi”, afferma Dyre. “Quando sono tornato a lavorare sullo strumento, ho visto che **Concur aveva una funzionalità importante disponibile per l'importazione dei partecipanti** da un foglio di calcolo Excel. Gli utenti possono anche inoltrare l'invito alla riunione a Concur e lo strumento crea automaticamente una voce di spesa. Quindi, quando inviano la ricevuta della carta di credito per quella spesa, i nomi dei partecipanti sono già presenti”.

Al momento, Dyre e il team stanno lavorando con i consulenti SAP Concur per espandere l'integrazione già stretta tra i sistemi.

“Attualmente stiamo utilizzando un'integrazione basata su file tra Concur e SAP, dove le spese vengono inviate a SAP ogni giorno per l'elaborazione dei pagamenti e la contabilità”, afferma Dyre. “Stiamo cercando di implementare un'integrazione nativa, **che velocizzi ulteriormente il ciclo di pagamento** inviando tali spese con maggiore frequenza durante il giorno. Inoltre, costruirà un'integrazione più stretta della gestione degli errori e una comunicazione bidirezionale tra i due sistemi quasi in tempo reale”.

L'azienda sta valutando anche Concur Drive per un monitoraggio dei chilometri più automatizzato e accurato.

“Come la maggior parte delle aziende, **le richieste di rimborso chilometrico sono una grande spesa**”, spiega Dyre. “Riteniamo che Drive potrebbe darci più controllo su questo aspetto”.



PROCESSO SEMPLIFICATO. RISULTATI MISURABILI.

- Ora le note spese sono pagate 6-8 giorni più velocemente
- I dipendenti possono completare e inviare le note spese in tre minuti invece di 20
- La soddisfazione dei dipendenti è aumentata del 75%
- Il reparto AP ha risparmiato 8.000 ore FTE automatizzando le attività manuali

Controllo. Efficienza. E utenti più felici.

Prima di SAP Concur, per il team AP di VMware ci volevano 10-11 giorni dal momento in cui una nota spese veniva inviata fino al momento in cui era pagata.

“Ora, le richieste vengono pagate in tre-quattro giorni. Si tratta di un **miglioramento drastico in termini di turnaround**”, sostiene Dyre. “I nostri dipendenti hanno sicuramente notato la differenza”.

Allo stesso tempo, l'azienda **ha risparmiato 8.000 ore FTE automatizzando** il processo di audit interno in precedenza manuale, tempo che il prezioso personale ora spende in attività di più alto valore.

MAGGIORE CONTROLLO E VISIBILITÀ

Come per tutte le aziende oggi, tenere sotto controllo la spesa è fondamentale per VMware.

“SAP Concur ci ha consentito di ottenere una **migliore comprensione del modo in cui le persone utilizzano i loro soldi quando viaggiano**”, racconta Dela. “Dal momento che prima facevamo controlli a campione, non avevamo un quadro completo al 100%. SAP Concur ci ha aiutato a gettare la rete intorno a tutto, in modo da poter **fornire dati significativi per aiutare i dirigenti aziendali** a prendere decisioni migliori da un punto di vista del budget, osservare il comportamento dei dipendenti e promuovere la responsabilità”.

ESPERIENZA UTENTE MIGLIORATA

Il back office e la gestione di VMware non erano gli unici reparti ad aver beneficiato delle soluzioni

SAP Concur. Gli utenti hanno ora possono creare e inviare facilmente le richieste di rimborso ovunque si trovino, tramite i loro dispositivi mobili.

“I nostri utenti ci hanno detto che prima impiegavano circa 20 minuti per completare una nota spese. Con SAP Concur, dicono che ci vogliono meno di tre minuti”, afferma Dasu. “Se consideriamo il fatto che abbiamo più di 30.000 dipendenti, è **evidente il potenziale impatto di tale miglioramento della produttività**”.

Anche la soddisfazione degli utenti è aumentata del 75%.

MAGGIORE CONFORMITÀ

Oltre a contrassegnare automaticamente le spese discutibili al momento dell'invio, **SAP Concur aiuta VMware a promuovere la conformità** anche a livello front-end.

“Siamo stati in grado di impostare controlli preventivi per evitare che una spesa venga inviata se una ricevuta non corrisponde all'importo della richiesta o se viola la politica”, afferma Dyre. “Abbiamo anche la visibilità e l'analisi necessarie per identificare i trasgressori recidivi e inviare un'e-mail che li informa che ciò che hanno fatto era sbagliato, ad esempio usare una carta di credito aziendale per una spesa personale, **per guidare il cambiamento comportamentale**”.

Tutte queste misure concorrono al miglioramento della conformità.

Una partnership a lungo termine

Se chiedete ai dirigenti del reparto contabilità di VMware perché sono fan di SAP Concur, vi diranno che è una combinazione di cose. In primo luogo, apprezzano l'accesso alla migliore tecnologia del settore che risolve i loro problemi aziendali.

“Il mio consiglio a chiunque stia pensando di investire in un'infrastruttura SAP e una suite di soluzioni è confrontare la precisione di queste soluzioni con altre aziende”, spiega Dela Pena. “SAP fa le cose in modo più efficiente, secondo me. **Quando iniziate a consolidare tutte queste cose all'interno di un ecosistema di prodotti, ottenete un'analisi più solida, perché tutto si integra in modo naturale.** Quindi, quando volete dare un'occhiata o rivedere qualcosa, potete accedere più facilmente ai dati, perché è tutto all'interno dello stesso ambiente tecnico, non ammassato”.

E inoltre c'è un supporto e un servizio di assistenza che si fanno sempre in quattro.

“Chiediamo molto a SAP Concur perché vediamo il valore di queste soluzioni per i nostri dipendenti e per il nostro ufficio back-end, e come società di software noi stessi **siamo sempre alla ricerca di soluzioni per aumentare l'efficienza e il valore per i nostri clienti**”, dichiara Mukherjee. “Il nostro responsabile clienti Concur e gli esperti e i team con cui abbiamo lavorato sono stati incredibili: hanno reso facile il lavoro. È stata una grande partnership per noi”.

Una partnership che sicuramente continuerà a dare risultati negli anni a venire.





INTEGRAZIONE

SAP Concur si integra con SAP e altri sistemi back-office per un flusso di lavoro reale end-to-end.



SCALABILITÀ

VMware è cresciuta in modo significativo, sia organicamente che attraverso le acquisizioni. L'azienda ha portato facilmente nuove imprese a usare SAP Concur senza problemi di prestazioni.

INFORMAZIONI SU SAP Concur

Le soluzioni SAP® Concur® semplificano la gestione di note spese, viaggi e fatture per una maggiore visibilità e controllo. Da più di 20 anni, queste soluzioni innovative mantengono i clienti un passo avanti offrendo strumenti che consentono di risparmiare tempo, dati di spesa connessi e un ecosistema dinamico di app e partner diversi. Le soluzioni SAP Concur, facili da usare e pronte per l'uso, danno accesso a informazioni preziose che aiutano le aziende a ridurre la complessità e a vedere chiaramente le spese, in modo da poterle gestire in modo proattivo. Per maggiori informazioni, visitare la pagina concur.it.



VISIBILITÀ

La dirigenza ora ha la visibilità della spesa globale nel momento, non a giochi fatti, in modo da poter prendere decisioni strategiche più rapide e basate sui dati.

Maggiori informazioni su [concur.it](https://www.concur.it)

VMWARE CS iIT (20/07)

© 2020 SAP SE o una società affiliata SAP. Tutti i diritti riservati.

Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma o per qualsiasi scopo senza l'esplicita autorizzazione di SAP SE o di una società affiliata SAP.

Le informazioni qui contenute possono subire modifiche senza preavviso. Alcuni software commercializzati da SAP SE e dai suoi distributori contengono componenti di software proprietari di altri fornitori. Le specifiche dei prodotti possono variare a seconda dei Paesi.

Questi materiali sono messi a disposizione da SAP SE o da una società affiliata SAP esclusivamente a scopo informativo, senza dichiarazioni o garanzie di alcun tipo, e SAP o le sue società affiliate non sono responsabili di eventuali errori o omissioni correlati. Le uniche garanzie relative a prodotti e servizi di SAP o di società affiliate SAP sono quelle descritte nelle esplicite dichiarazioni di garanzia eventualmente allegata a tali prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto deve essere interpretato come garanzia supplementare.

In particolare, SAP SE o le sue società affiliate non hanno alcun obbligo di cogliere eventuali opportunità commerciali descritte in questo documento o in eventuali presentazioni correlate, né di sviluppare o rilasciare funzionalità ivi citate. Questo documento, o eventuali presentazioni correlate, nonché la strategia e i potenziali sviluppi, prodotti e/o piattaforme, istruzioni e funzionalità future di SAP SE o di società affiliate ad essa sono tutti soggetti a modifiche e possono essere modificati da SAP SE o dalle sue società affiliate in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo senza preavviso. Le informazioni contenute in questo documento non costituiscono un impegno, una promessa o un obbligo legale di realizzare alcun materiale, codice o funzionalità. Tutte le affermazioni previsionali sono soggette a diversi rischi e incertezze che potrebbero far sì che i risultati effettivi differiscano in modo sostanziale dalle aspettative. I lettori sono invitati a non fare indebito affidamento su tali affermazioni previsionali, le quali non devono essere prese in considerazione per l'assunzione di decisioni in merito ad acquisti.

SAP e altri prodotti e servizi SAP qui citati, come pure i rispettivi loghi, sono marchi commerciali o marchi commerciali registrati di SAP SE (o di società affiliate SAP) in Germania e in altri Paesi. Tutti gli altri nomi di prodotti e servizi sono marchi commerciali delle rispettive società.

Per maggiori informazioni e avvisi sui marchi commerciali, visitare la pagina <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx>.