



SAP Concur 

SAP Concur Case Study | EXTERNAL

Concur® Expense

Europese Rabobank-medewerkers enthousiast over (‘on the go’) declareren met Concur® Expense

Snelle Feiten

Bedrijfsnaam

Rabobank International

Oplossing

Concur® Expense

Branche

Financiële dienstverlening

Bedrijfs grootte

800 medewerkers

Waarom SAP Concur?

Een grenzeloze, uniforme declaratieoplossing.
Gebruiksvriendelijke app. Integreert met SAP ERP.

OVER RABOBANK INTERNATIONAL

Rabobank International is het bankbedrijf van de Rabobank Group dat zich concentreert op de internationale zakelijke en particuliere bankactiviteiten. De organisatie is actief in zo'n veertig landen, verdeeld over zes continenten. In Europa zijn er—met Nederland uitgezonderd—zeven hoofdkantoren; Antwerpen, Dublin, Frankfurt, Londen, Madrid, Milaan en Parijs. De 800 medewerkers die daar werkzaam zijn, declareren sinds dit jaar via de app van Concur® Expense.

Gewoon ‘On The Go’

Van een bloemetje voor een jubilerend collega tot het boeken van een zakenreis. Sinds augustus 2017 dienen 800 Europese medewerkers van Rabobank International hun declaraties eenvoudig in via de app van Concur® Expense.

Sinds begin 2016 heeft Rabobank een nieuw koers ingezet; van losse kantoren met elk een eigen bankbalans naar één sterke coöperatieve bank. Dat zorgt voor meer eenheid en efficiëntie, zonder dat de lokale focus wordt losgelaten. Internationaal is er een vergelijkbare ontwikkeling gaande, waarbij de vestigingen steeds meer hun krachten bundelen.

De implementatie van Concur® Expense is onderdeel van die ontwikkeling, omdat de bank hiermee kiest voor een grenzeloos IT-systeem. Sinds augustus 2017 dienen medewerkers van de Europese vestigingen van Rabobank International hun declaraties in via één en dezelfde applicatie op hun smartphone, gewoon ‘on the go’.

SUPERSNELLE IMPLEMENTATIE

Half januari 2017 begon de implementatie van Concur® Expense. “We hebben het project opgeknipt in twee fases”, vertelt projectleider

Juliette Kuners of Koenders-Bruins Slot, werkzaam bij de afdeling Financial Accounting van de Rabobank Group. “Tijdens fase 1 implementeerden we de oplossing in Ierland en de UK, de landen waar we vanwege de vele uitgaventypen en audits de grootste struggle verwachtten. Half mei begonnen we met fase 2, waarbij we Duitsland, België, Frankrijk en Spanje hebben overgezet. In juli was het project afgerond.”

GROOT GEBRUIKERSGEMAK

De medewerkers van de Europese vestigingen dienen nu eenvoudig hun declaraties in via de app van Concur® Expense. Met hun smartphone maken ze een foto van een bonnetje, in de app wijzen ze de uitgave toe aan de betreffende post, en klaar. “We willen medewerkers zoveel mogelijk administratieve rompslomp uit handen nemen, zodat zij zich op het leukere deel van hun werk kunnen richten”, vertelt Juliette. “Concur® Expense helpt daarbij. De app is erop gebouwd om in zo min mogelijk clicks en zonder omwegen recht op je doel af te gaan, zowel voor gebruikers als beheerders. En het belangrijkste: medewerkers hoeven geen weken meer te wachten op de uitbetaling. Het voorgeschoten bedrag kan binnen twee dagen weer op hun

“Binnen twee dagen **staat het** geld weer op hun rekening”

Juliette Kuners of Koenders-Bruins Slot, Business Analyst Financial Accounting bij de Rabobank

rekening staan." Daarnaast is de afdeling Financial Accounting enthousiast over de geïntegreerde analyse-functie van Concur® Expense. De afgelopen maanden is er al veel data verzameld in de app, bijvoorbeeld over de hotels waar medewerkers tijdens zakenreizen verblijven. Juliette: "Die informatie helpt onze inkoopafdeling om bijvoorbeeld prijsafspraken te maken met veel geboekte hotelketens, waardoor we een deel van de investering in SAP Concur kunnen terugverdienen."

EEN KRITISCHE NOOT

Is er dan niets dat Juliette is tegengevallen? " Nou, vooral aan het begin was ik sceptisch over bepaalde beloftes die SAP Concur deed", vertelt ze. "Bijvoorbeeld over het implementeren van een standaardoplossing. Het team van SAP Concur gaf aan dat wij perfect binnen de standaard pasten, maar dat konden wij gewoon niet geloven, vooral niet met de complexe uitgaventypen en audits in de UK. We hadden het gevoel concessies te moeten doen, waardoor gebruikers beperkt zouden worden in hun opties. Maar daar moet ik op terugkomen; het systeem is enorm geavanceerd en de standaard formulieren bieden meer dan voldoende mogelijkheden. We konden goed rekening houden met de regionale verschillen." Het projectteam van de Rabobank was ook

huiverig voor de ondersteuning die SAP Concur zou bieden bij de implementatie. Die vond namelijk op afstand plaats, vanuit Tsjechië. "Ik zag het al helemaal gebeuren", bekent Juliette.

"Dat ik veel moeite moest doen om implementatiemanager Lucie te verstaan, dat er miscommunicatie zou optreden doordat we elkaar niet konden zien, of dat we enorm langs elkaar heen zouden praten. Maar het contact liep gestroomlijnd en Lucie spreekt vlekkeloos Engels. Ik denk zelfs dat we door de conference calls sneller to the point kwamen dan als we live met elkaar om de tafel hadden gezeten."

Als laatste noemt Juliette de training, of beter gezegd het gebrek daaraan. "Vanuit de Europese vestigingen kreeg ik regelmatig de vraag wanneer ze een training zouden krijgen in het gebruik van de applicatie, maar SAP Concur biedt alleen e-learningmodules. Ik dacht: hoe kan dat nou voldoende zijn? Maar dankzij de gebruiksvriendelijkheid van de oplossing en de duidelijke modules dient iedereen nu succesvol declaraties in. Ik heb bijna geen vragen gekregen."

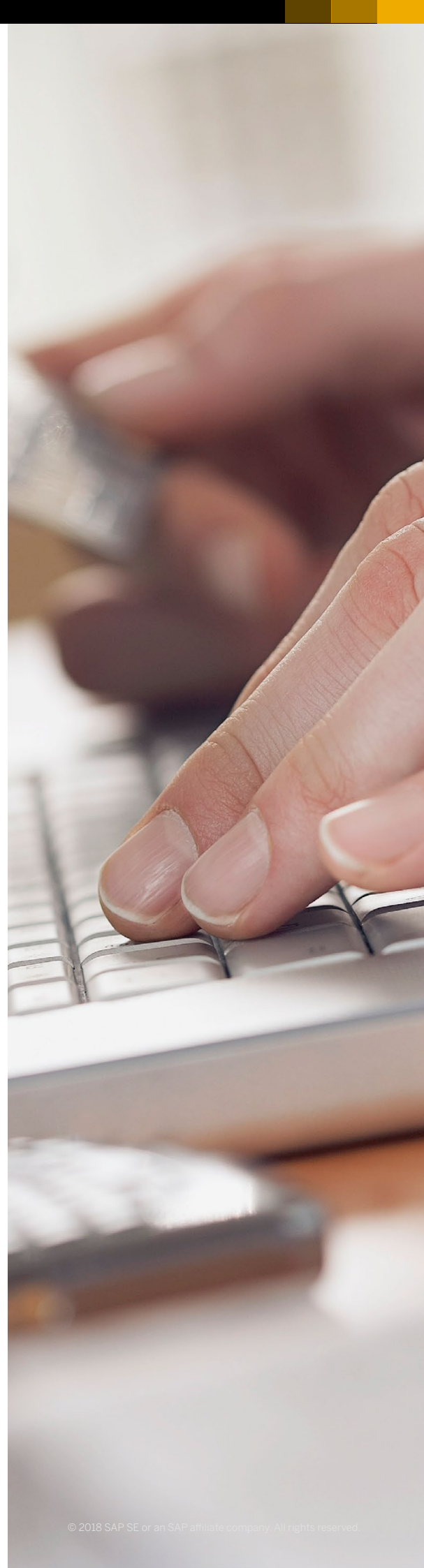
"Aan het begin was ik sceptisch over implementeren binnen de standaard. Maar daar moet ik op terugkomen."

Juliette Kuners of Koenders-Bruins Slot, Business Analyst Financial Accounting bij de Rabobank

Dan volgt er uiteindelijk toch echt een puntje van kritiek. Juliette: “Het is in SAP Concur niet mogelijk om een testomgeving aan te maken als de oplossing al live is. Dat vind ik jammer. Want doordat we in Ierland en de UK al live waren, kon ik de gebruikers van fase 2 nooit een testomgeving bieden waarin ze alvast wat konden ‘spelen.’”

GROOTSE TOEKOMSTPLANNEN

De plannen voor verdere uitbreiding van de oplossing liggen al op de plank, want vanaf 2018 belanden ook alle transacties van zakelijke creditcardhouders binnen Rabobank Nederland in de oplossing van SAP Concur. Daarmee worden er 600 gebruikers aan de oplossing toegevoegd. Juliette: “Als het aan mij ligt stopt het daar niet, want SAP Concur heeft nog zoveel meer te bieden! Kortom, wordt vervolgd.”



CS CONCUR EXPENSE enNL (17/12)

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP SE or an SAP affiliate company.

The information contained herein may be changed without prior notice. Some software products marketed by SAP SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by SAP SE or an SAP affiliate company for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP or its affiliated companies shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP or SAP affiliate company products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

In particular, SAP SE or its affiliated companies have no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation, and SAP SE's or its affiliated companies' strategy and possible future developments, products, and/or platform directions and functionality are all subject to change and may be changed by SAP SE or its affiliated companies at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise, or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP SE (or an SAP affiliate company) in Germany and other countries. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies.

See <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx> for additional trademark information and notices.