



SAP Concur 

SAP Concur Case Study
Travel and Expense Tool

差旅费用云助力**文思海辉** 领军共享服务，驱动财务创新

Quick Facts

公司名称

文思海辉

解决方案

Concur® 费用管理
Concur® 差旅申请
Concur® 商业智能分析

行业

信息技术

公司规模

28,000名员工

地点

中国、新加坡、日本、美国、澳洲等
15个国家和地区

为什么选 Concur?

- 降低差旅成本
- 实现财务转型
- 满足多国的差旅合规性
- 从 SAP Concur 全球差旅生态系统中获益

关于文思海辉

文思海辉是一家总部位于中国的 IT 服务与解决方案提供商。自 1995 年成立至今，文思海辉一直致力于成为领先全球的中国 IT 服务公司，向全球客户交付世界级的 IT 服务，提供最前沿、最适用的行业解决方案。文思海辉作为中国领先的本地 SAP 咨询、运维服务及增值产品提供商，一直致力于为客户提供具有行业特色、覆盖企业信息系统建设生命周期的整体解决方案，服务领域涉及工程机械、汽车、制药、化工、高科技、快速消费品、奢侈品、餐饮、电信以及航空航天等，实施成功率和客户满意度让文思海辉在行业内建立了良好的口碑。



文思海辉技术有限公司（以下简称“文思海辉”）为客户提供的服务涉及多个领域和行业，其中 80% 的交付在中国实现。随着文思海辉的业务拓展，员工需要频繁出差，报销量跟项目比以往更多，为了更高效提升内部管理和运营，文思海辉全面搭建了共享服务运营中心（SSOC），且全面采用了 SAP Concur 差旅和费用管理解决方案。双方也因此构建了深入的战略合作关系，文思海辉是 SAP Concur 最早的中国企业客户之一，也是 SAP Concur 国内首家 CSP（服务合作伙伴），同时又是 SAP Concur 针对国内市场本地化需求的产品研发合作伙伴。

“除了提升工作效率、加强管控透明度、节省管理成本外，Concur 标准化方面的优势也为我们追求的全球一体化管控提供了帮助。利用 Concur 基于云平台的可定制化解决方案，我们能够针对不同市场的不同特殊需求，实现标准化的差旅与费用管理，从而使企业的内部管理控制更加合理、高效。”

- 崔晓燕，文思海辉共享服务运营中心副总裁

启动共享服务，践行创新战略

随着业务的扩展和员工的不断增多，文思海辉对员工服务效率、质量及风险控制提出了更高的要求。为此，文思海辉共享服务运营中心（以下简称 SSOC）在 2015 年正式成立，旨在通过整合、优化内部服务及运营模式，持续改进流程、提高工作效率、降低运营成本并提升服务质量与员工体验，为公司的业务发展提供坚实的后盾及价值。

文思海辉 SSOC 现共有 320 多名员工，为文思海辉全球 28,000 多名员工提供服务。通过在员工集中的城市建立员工服务大厅来处理现场交付工作，并将不需要面对面交付的工作统一在无锡 SSOC 旗舰中心集中化、模块化处理，加上员工门户、手机应用、自助终端机等自助服务，文思海辉 SSOC 能

够为员工提供全方位的支持。文思海辉 SSOC 采用标准化、电子化、简单化、数字化的方向和策略，打造员工服务和业务支持和运营两条产品线。

标准化驱动费用管理流程改革

随着文思海辉业务的不断拓展，员工需要频繁出差，报销量跟报销科目相比以往更多。公司在全球范围内不断扩张，从中国市场陆续走向东南亚、澳洲、美国等海外市场，工作人员需要经常出差到世界各地为客户提供更优质的服务。差旅量增加使公司各类财务报销种类繁多，而且不同国家的差旅服务商 (TMC) 所提供的服务、财务处理方式和税务要求都是各不相同。员工不断的穿梭在世界各地，差旅开支的报销和处理流程都不一样，容易造成报销过程冗长及不合规的开支产生。文思海辉原来使用

的两套分别单独管理差旅和费用的系统再也无法对其全球各区域总部实现标准化的差旅和费用管控。

为了满足标准化及合规性要求，降低运营成本，提升内部流程管理，促进工作效率，文思海辉在2015年开始使用 SAP Concur。SAP Concur 的差旅和费用管理解决方案不但可以集成现有不同的业务系统，还可以根据各个地区总部的差旅规则调整报销流程，完善流程的标准化程度，提高后台部门的服务质量。Concur 商业智能分析模块，可以为文思海辉提供强大的数据分析报告，及时地了解差旅报销状况，制定相应的财务策略，提升企业的财务管理控制，从而降低差旅成本。

携手并进，实现双赢

目前 SAP Concur 已经整合到文思海辉 SSOC 中，是财务共享服务的重要组成部分。财务共享服务全年为员工提供差旅服务近 25,000 人次，平均每工作日 91 人次；全年处理报销单数量超过 130,000 张，平均 1.15 分钟处理一份报销单。财务共享前，每年处理的交易流水超过 40 万，每

单交易流水的人力成本近 3 元；财务共享后，交易流水总量上升 70% 左右，单位成本降低 60% 左右。在 The Shared Services & Outsourcing Network (SSON) 2016 年组织的“SSON Excellence China Award 2016”评选中，文思海辉 SSOC 获得“杰出转型奖”这一共享服务领域的奥斯卡金奖，SAP Concur 的成功上线在其中发挥了重要的作用。

从 2016 年下半年到今天，文思海辉与 SAP Concur 之间的合作不断深入和加强，目前已经成为 SAP Concur 客户成功合作伙伴和平台合作伙伴，为其他客户提供基于 SAP Concur 构建财务共享中心的服务，并形成了流程再造与优化、系统搭建与升级、大数据、卓越运营四大核心能力。文思海辉共享服务运营中心副总裁崔晓燕女士表示“我们的愿景和使命是，将业务流程和像包括 SAP Concur 这样的技术完美结合，和我们的客户、合作伙伴及团队一起‘共创、共享、共赢’，成为受人信赖的共享服务专家！”

Follow SAP Concur



Learn more at concur.cn

© 2019 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 platforms, 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 www.sap.com/copyright for additional trademark information and notices.