

1η Πανελλήνια Έρευνα  
Διαχείρισης Εταιρικών Εξόδων

**Powered by Edenred**

**Edenred**

# Expense Management:

## Ανάγκη υψηλής σημασίας, με ανεπαρκή κάλυψη

Η διαχείριση εταιρικών εξόδων (Expense Management) αποτελεί σημαντική προτεραιότητα των ελληνικών επιχειρήσεων, με το 95% να δηλώνει ότι είναι «μεγάλης» ή «πολύ μεγάλης» σημασίας για τον οργανισμό τους. Παρ' όλα αυτά, περισσότερες από τις μισές επιχειρήσεις δεν είναι ευχαριστημένες από τον τρόπο με τον οποίο διαχειρίζονται το θέμα σήμερα.

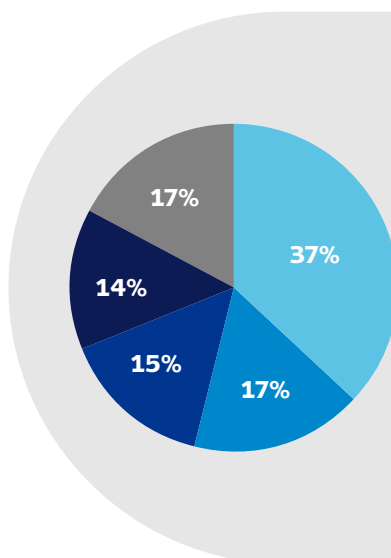
**T**ο ζήτημα της διαχείρισης εταιρικών εξόδων, αποτέλεσε το θέμα της πρώτης πανελλήνιας έρευνας «Expense Management» που πραγματοποίησε η Edenred τον Σεπτέμβριο του 2017. Για πρώτη φορά στην Ελλάδα, καταγράφηκε η ανάγκη των επιχειρήσεων κάθε μεγέθους για τη διαχείριση των εταιρικών τους εξόδων, το πως αντιμετωπίζουν αυτό το ζήτημα σήμερα, αλλά και το ποιες είναι οι προτεραιότητές τους. Τα αποτελέσματα είναι ιδιαίτερα ενδιαφέροντα όσο και διαφωτιστικά, και παρουσιάζονται αναλυτικά στο παρόν Whitepaper.

### Ταυτότητα της έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω online ερωτηματολογίου, τον Σεπτέμβριο, απευθυνόμενη τόσο σε υπάρχοντες πελάτες της Edenred, όσο και σε τρίτες επιχειρήσεις. Σε αυτήν, συμμετείχαν συνολικά 288 decision makers, από κάθε κλάδο αλλά και κάθε μέγεθος επιχείρησης (διάγραμμα 1).

Πιο συγκεκριμένα, πάνω από το 30% των ερωτηθέντων προέρχονται από εταιρείες παροχής υπηρεσιών, 20% από το χονδρεμπόριο, 15% από την αγορά χρηματοοικονομικών προϊόντων, 10% από την αγορά τεχνολογίας, ενώ retail και βιομηχανία εκπροσωπήθηκαν με περίπου 7%.

Η έρευνα απευθύνθηκε κατά βάση στους καθ' ύλην αρμόδιους για τη διαχείριση των εταιρικών εξόδων σε κάθε οργανισμό, και έτσι η πλειοψηφία των απαντήσεων προήλθε από HR Managers, γενικούς διευθυντές και ιδιοκτήτες, σε ποσοστό που ξεπέρασε το 56%, ενώ οικονομικοί διευθυντές, διευθυντές πωλήσεων κ.α. συμπληρώνουν το υπόλοιπο ποσοστό.

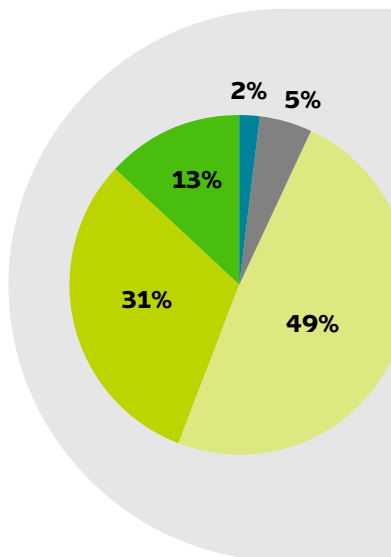


1

### Μέγεθος επιχειρήσεων

Το 46% των συμμετεχόντων προέρχονται από επιχειρήσεις με προσωπικό άνω των 50 υπαλλήλων. Πηγή: 1<sup>η</sup> πανελλήνια έρευνα Expense Management, powered by Edenred.

1-25 | 26-50 | 51-100 | 101-250 | 250+

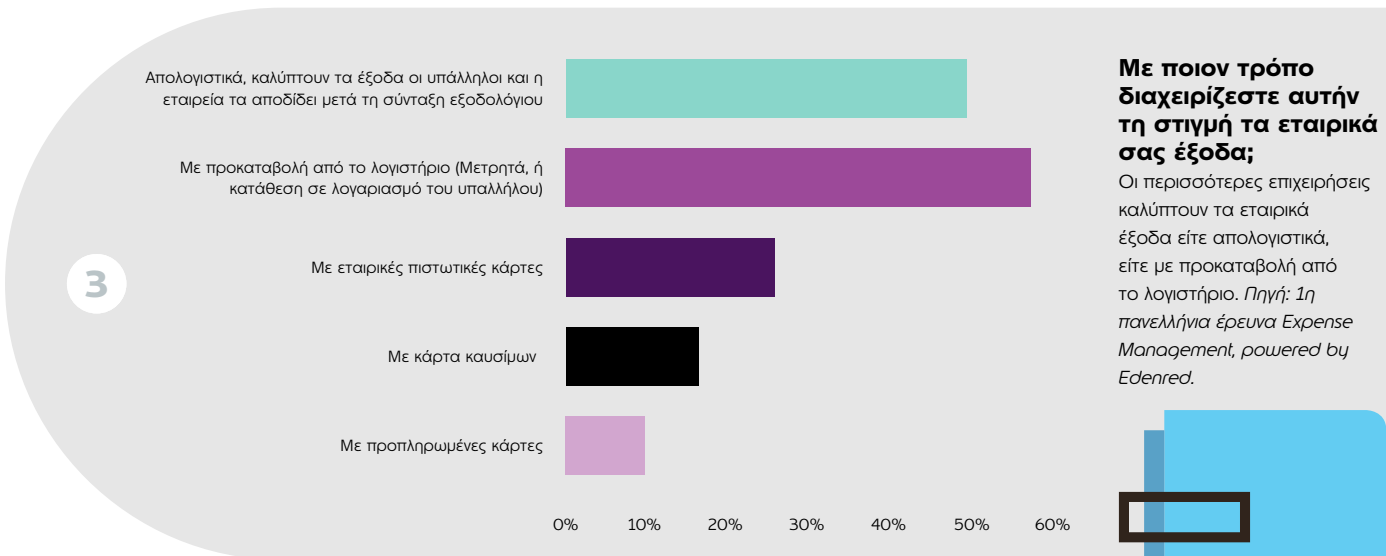


2

### Πόσο ικανοποιημένοι είστε με τον τρόπο που διαχειρίζεστε τα εταιρικά έξοδα αυτήν τη στιγμή;

Περισσότεροι από τους μισούς ερωτηθέντες δεν είναι ικανοποιημένοι από τον τρόπο διαχείρισης των εταιρικών τους εξόδων σήμερα. Πηγή: 1<sup>η</sup> πανελλήνια έρευνα Expense Management, powered by Edenred.

Καθόλου | Λίγο | Οχι Ιδιαίτερα | Πολύ | Πάρα Πολύ



### Με ποιον τρόπο διαχειρίζεστε αυτήν τη στιγμή τα εταιρικά σας έξοδα;

Οι περισσότερες επιχειρήσεις καλύπτουν τα εταιρικά έξοδα είτε απολογιστικά, είτε με προκαταβολή από το λογιστήριο. Πηγή: 1η πανελλήνια έρευνα Expense Management, powered by Edenred.

Σε ό,τι αφορά το μέγεθος των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα, το 37% αποτελείται από εταιρείες με προσωπικό έως 25 άτομα, 17% διαθέτει προσωπικό από 25 έως 50 άτομα, το 15% είναι μεγάλες επιχειρήσεις με προσωπικό από 51 έως 100 άτομα, ενώ πολύ μεγάλες επιχειρήσεις (101-250 υπαλλήλους) και οργανισμοί (πάνω από 250 άτομα) αντιπροσωπεύουν το 14% και το 17% του δείγματος αντίστοιχα.

Σημειώνεται ότι η έρευνα περιελάμβανε προκαθορισμένες απαντήσεις με δυνατότητα εισαγωγής προσωπικής απάντησης, ενώ η συμμετοχή σε αυτήν δεν περιείχε κανενός είδους επιβράβευση.

### Μία ανάγκη που ακόμη δεν έχει καλυφθεί

Σχεδόν όλες οι επιχειρήσεις (95%), δηλώνουν πως το θέμα τη διαχείρισης εξόδων είναι είτε πολύ σημαντικό, είτε σημαντικό, καταδεικνύοντας πως πρόκειται για ένα ζήτημα που τις

απασχολεί σοβαρά. Ως τέτοιο φυσικά, με κάποιον τρόπο αντιμετωπίζεται μέχρι αυτήν τη στιγμή (περισσότερα για αυτό στη συνέχεια), αλλά οι ερωτηθέντες μάς αποκαλύπτουν πως αυτός ο τρόπος δεν είναι σε καμία περίπτωση ικανοποιητικός.

**Έτσι για παράδειγμα, περισσότερες από τις μισές επιχειρήσεις (55%), δηλώνουν πως δεν είναι ικανοποιημένες από τον τρόπο διαχείρισης των εταιρικών τους εξόδων μέχρι σήμερα (διάγραμμα 2).** Μάλιστα, αυτή η έλλειψη ικανοποίησης διαφέρει σημαντικά ανάλογα με το είδος των εξόδων που καλούνται να διαχειριστούν, με αποτέλεσμα η διαχείριση γευμάτων εκτός έδρας να συγκεντρώνει **τη μεγαλύτερη δυσαρέσκεια (σχεδόν 65%), τα καύσιμα και τα εταιρικά γεύματα να ακολουθούν με 55%, και τη διαμονή σε ξενοδοχεία να συμπληρώνει την τετράδα με 52%.**

### Υφιστάμενοι τρόποι διαχείρισης εταιρικών εξόδων

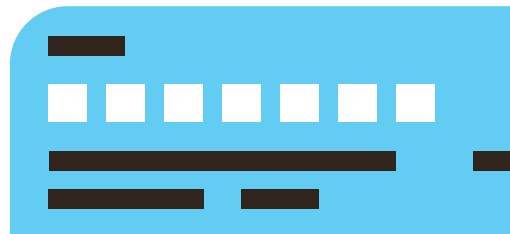
Ικανοποιημένοι ή μη, οι συμμετέχοντες στην έρευνα Expense Management, ακολουθούν διάφορες πρακτικές προκειμένου να διαχειριστούν τα εταιρικά έξοδα του οργανισμού τους, πολλές φορές μάλιστα, υλοποιώντας διαφορετικές προσεγγίσεις ταυτόχρονα (ακριβώς επειδή κάθε τρόπος δεν καλύπτει κάθε πιθανό έξοδο με την ίδια αποτελεσματικότητα), αυξάνοντας κατ' αυτόν τον τρόπο την πολυπλοκότητα, τη δυσκολία στη διαχείριση, την πιθανότητα λάθους, τον χρόνο αποζημίωσης των υπαλλήλων κ.λπ. Οι πιο δημοφιλείς τρόποι διαχείρισης εταιρικών εξόδων (και μάλιστα με διαφορά) αυτήν τη στιγμή, είναι οι εξής:

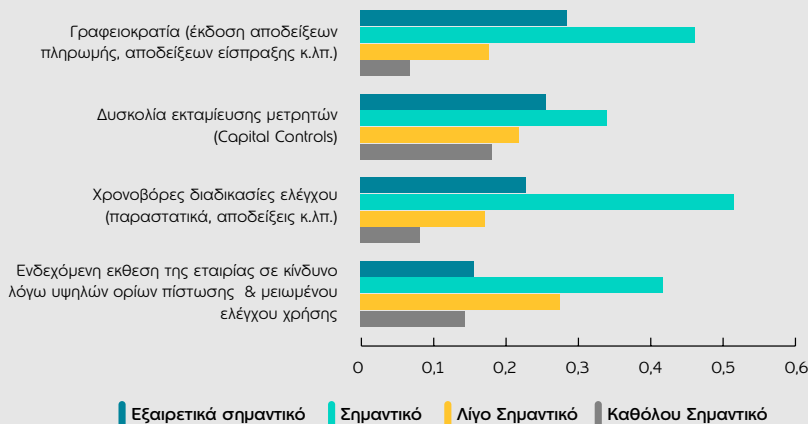
A. Προκαταβολή από το λογιστήριο (μετρητά, ή κατάθεση σε λογαριασμό του υπαλλήλου) σε ποσοστό 57,6% και

B. Απολογιστικά, με τους υπαλλήλους να καλύπτουν αρχικά τα έξοδα και εν συνεχεία να συντάσσουν εξοδολόγιο προκειμένου να αποζημιωθούν (σε ποσοστό 49,3%).

Πιο σύγχρονοι τρόποι διαχείρισης, υπάρχουν μεν (διάγραμμα 3), αλλά ακολουθούνται σε μικρότερο ποσοστό (συνήθως συνδυαστικά με τους δύο προαναφερθέντες), και έτσι η χρήση

**Περισσότερες από τις μισές επιχειρήσεις (55%), δηλώνουν πως δεν είναι ικανοποιημένες από τον τρόπο που διαχειρίζονται τα εταιρικά τους έξοδα.**





4

### Πόσο σημαντικές είναι οι προκλήσεις που αντιμετωπίζετε;

Γραφειοκρατία και χαμένος χρόνος, αποτελούν τα βασικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν αυτήν τη στιγμή οι επιχειρήσεις σχετικά με τη διαχείριση των εταιρικών τους εξόδων. Πηγή: 1η πανελλήνια έρευνα Expense Management, powered by Edenred.

εταιρικών πιστωτικών καρτών είναι καθιερωμένη σε περίπου 1 στις 4 επιχειρήσεις (26%), 1 στις 10 χρησιμοποιεί προπληρωμένες κάρτες (10,1%), ενώ ένα ποσοστό της τάξεως του 16,7% (περίπου 1 στις 6 επιχειρήσεις) χρησιμοποιεί κάρτες καυσίμων, αποκλειστικά για τη συγκεκριμένη ανάγκη.

**Μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις είναι η έλλειψη ελέγχου κατά τη χρήση μετρητών και πιστωτικών καρτών, η οποία μπορεί να εκθέσει και τα δύο μέρη σε κίνδυνο λόγω υψηλών πιστώσεων.**

### Βασικές προκλήσεις

Η έλλειψη ενός συμπαγούς πλαισίου που θα διασφαλίζει την επιχείρηση και φυσικά τον εργαζόμενο σε σχέση με τα εταιρικά έξοδα, δημιουργεί μία σειρά από προκλήσεις (διάγραμμα 4). Όπως αποκαλύπτεται στην 1<sup>η</sup> πανελλήνια έρευνα Expense Management, οι πιο σημαντικές εξ αυτών είναι:

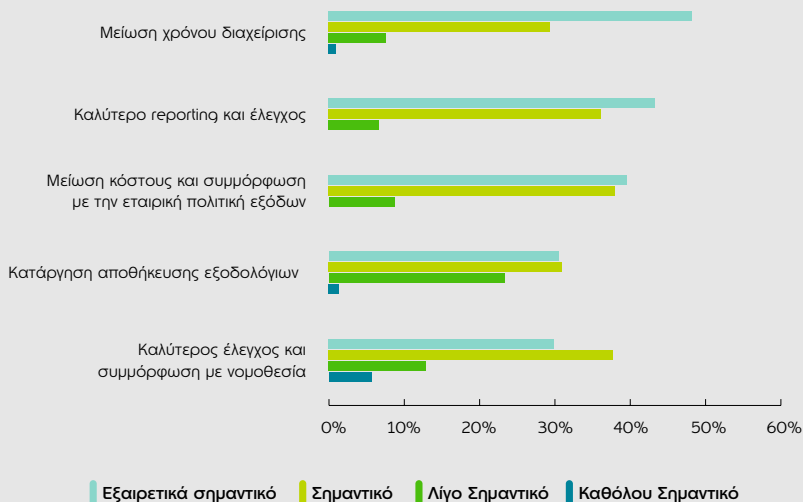
1. Η έλλειψη ελέγχου κατά τη χρήση καρτών ή μετρητών, η οποία μπορεί να εκθέσει και τα δύο μέρη σε κίνδυνο λόγω υψηλών πιστώσεων.
2. Οι χρονοβόρες διαδικασίες που αφενός μειώνουν την παραγωγικότητα, αφετέρου δημιουργούν δυσάρεστο κλίμα όταν απαιτείται η επιστροφή χρημάτων.
3. Δυσκολία στην εκταμίευση μετρητών λόγω των υφιστάμενων capital controls.
4. Υψηλή γραφειοκρατία (π.χ. συλλογή και κατάθεση αποδείξεων) που μπορεί να οδηγήσει σε απώλειες αποζημίωσης αλλά και λάθη.

Οι προαναφερθείσες προκλήσεις, δεν είναι το ίδιο σημαντικές για τις επιχειρήσεις της έρευνας (αν και σε κάθε περίπτωση θεωρούνται σημαντικές ή πολύ σημαντικές σε ποσοστό άνω του 50%), και αυτές που ξεχωρίζουν είναι αυτές που σχετίζονται με την απώλεια χρόνου και τη γραφειοκρατία (vo2 και vo4). Για την

5

### Από τη μεριά των υπαλλήλων, πόσο σημαντικά είναι κατά τη γνώμη σας τα παρακάτω πλεονεκτήματα;

Μείωση της γραφειοκρατίας με παράλληλη αύξηση της παραγωγικότητας, μείωση των λαθών και του χρόνου διαχείρισης, αποτελούν προτεραιότητες για μία σύγχρονη λύση διαχείρισης εταιρικών εξόδων, και από τη μεριά των εργαζομένων. Πηγή: 1η πανελλήνια έρευνα Expense Management, powered by Edenred.



6

**Με σειρά προτεραιότητας, τι είναι αυτό που χρειάζεστε από μία λύση διαχείρισης εταιρικών εξόδων;**

Ευκολία χρήσης, ευελιξία και συμμόρφωση με τις εταιρικές πολιτικές, είναι τα δύο βασικά ζητούμενα από μία σύγχρονη λύση διαχείρισης εταιρικών εξόδων. Χαμηλό κόστος χρήσης και διαφάνεια στο reporting ακολουθούν. Πηγή: 1η πανελλήνια έρευνα Expense Management, powered by Edenred.

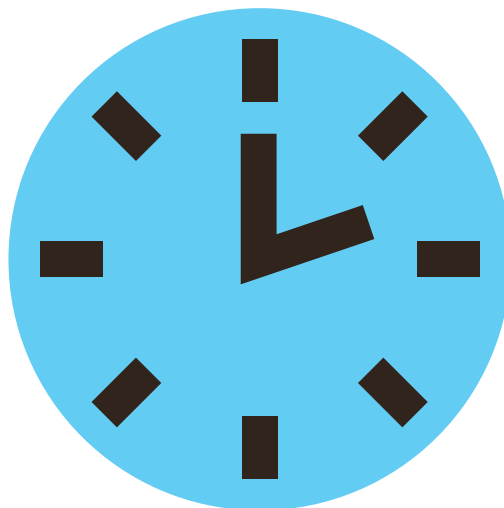


ακρίβεια, 3 στις 4 επιχειρήσεις (75%) θεωρούν τις συγκεκριμένες προκλήσεις ως βασικές προτεραιότητες και υψηλής σημασίας, γεγονός που καταδεικνύει και τον βαθμό των προβλημάτων και της εν γένει επίδρασης που έχει η γραφειοκρατία και η απώλεια χρόνου σε κάθε οργανισμό.

**Αναζητώντας μία καλύτερη λύση**

Θεωρώντας πως η διαχείριση εταιρικών εξόδων θα ήταν προτιμότερο να γίνει με έναν πιο ευέλικτο, κεντρικοποιημένο και με δυνατότητα ελέγχου, τρόπο, οι συμμετέχοντες στην έρευνα, κλήθηκαν να θέσουν μία προτεραιότητα στα χαρακτηριστικά μίας τέτοιας λύσης (διάγραμμα 5). Τα βασικά στοιχεία που αξιολογήθηκαν εκτείνονταν από τον έλεγχο και τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία μέχρι το reporting και τη μείωση του χρόνου διαχείρισης.

Ως «εξαιρετικά σημαντικά» στοιχεία, οι ελληνικές επιχειρήσεις σημείωσαν το καλύτερο reporting και τον αντίστοιχο έλεγχο σε ποσοστό 50,3%, καθώς και τη μείωση του χρόνου διαχείρισης σε ποσοστό 55,9%. Πάνω από 1 στις 3 επιχειρήσεις θεωρεί ως «εξαιρετικά σημαντικό» το θέμα τη συμμόρφωσης με τη



νομοθεσία αλλά και την κατάργηση της αποθήκευσης εξοδολογιών, ενώ εξαιρετικά υψηλός ήταν και ο βαθμός προτεραιότητας γύρω από το ζήτημα της μείωσης κόστους και τη συμμόρφωση των εξόδων με την πολιτική της εταιρείας, αφού σχεδόν 9 στις 10 ερωτηθέντες το χαρακτήρισαν ως «σημαντικό ή εξαιρετικά σημαντικό» ζήτημα.

Βεβαίως, το θέμα της βελτίωσης στη διαχείριση εταιρικών εξόδων, δεν αφορά μόνο στην εκάστοτε επιχείρηση, αλλά και στους εργαζόμενους (διάγραμμα 6). Μία καλύτερη και κεντρικά οργανωμένη λύση διαχείρισης, θα βοηθούσε σε όλους τους τομείς που απασχολούν τους εργαζόμενους, τομείς που περιλαμβάνουν την προσωρινή κάλυψη των εξόδων με μετέπει-

**Τα βασικά ζητούμενα των ελληνικών επιχειρήσεων είναι το καλύτερο reporting και ο αντίστοιχος έλεγχος (50,3%), καθώς και η μείωση του χρόνου διαχείρισης (55,9%).**

τα αποζημίωση, τη διαφάνεια στις διαδικασίες, τη μείωση των λαθών, την online διαχείριση των εξόδων και φυσικά τη μείωση της γραφειοκρατίας.

Τα εν λόγω στοιχεία θεωρούνται ως «σημαντικά» ή «εξαιρετικά σημαντικά» για περισσότερες από 8 στις 10 επιχειρήσεις. Μάλιστα, αυτό της γραφειοκρατίας και της αντίστοιχης εξοικονόμησης χρόνου για τους υπαλλήλους, αποτελεί κορυφαία προτεραιότητα για 9 στις 10 επιχειρήσεις.

Από τα παραπάνω είναι φανερό, ότι τόσο από τη μεριά της εργοδοσίας, όσο και από αυτή των υπαλλήλων, η εξοικονόμηση χρόνου και η ευκολία διαχείρισης, αποτελούν τις σημαντικότερες προκλήσεις και προτεραιότητες σε επίπεδο διαχείρισης εταιρικών εξόδων. Είναι σημαντικότερο ακόμη και από το ίδιο το ύψος των εξόδων, και αποτελεί μάλλον παράδοξο το γεγονός ότι δεν έχει υπάρξει αναβάθμιση των εταιρικών συστημάτων σε σύγχρονα, ψηφιακά και online εργαλεία.

Τα προαναφερθέντα, γίνονται ακόμη πιο σαφή όταν οι συμμετέχοντες στην έρευνα, κλήθηκαν να ορίσουν προτεραιότητες σε μία σύγχρονη λύση διαχείρισης (διάγραμμα 7). Τι είναι λοιπόν αυτό που οι ελληνικές επιχειρήσεις αναζητούν από μία τέτοια λύση;

Κατ' αρχήν, αναζητούν δύο βασικά στοιχεία:

Το πρώτο είναι η ευκολία χρήσης, και το δεύτερο είναι η ευελιξία, η οποία μεταξύ άλλων μεταφράζεται και σε ευκολία ευθυγράμμισης με τις εταιρικές πολιτικές. Αυτά τα δύο στοιχεία, αποτελούν με διαφορά τα κορυφαία features που θα ήθελαν να βρουν οι επιχειρήσεις σε μία λύση expense management.

Τα επόμενα στοιχεία που αναζητούν οι Έλληνες επιχειρηματίες σε μία λύση expense management, είναι το χαμηλό κόστος χρήσης αλλά και η διαφάνεια στο reporting. Αυτά τα δύο στοιχεία, βρίσκονται μεταξύ των τεσσάρων κορυφαίων από 7 στους 10 ερωτηθέντες. Αξίζει να σημειώσουμε ότι τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά (σύνδεση με εταιρικό EPR, απομακρυσμένη διαχείριση αλλά και κατάργηση χρήσης μετρητών), έχουν πάνω-κάτω την ίδια σπουδαιότητα (αν και αρκετά μικρότερη από τα προαναφερθέντα στοιχεία).

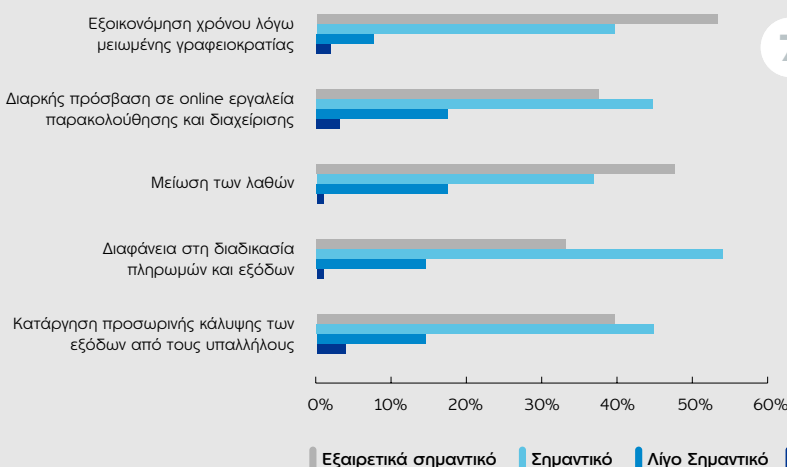
Είναι λοιπόν φανερό, πως η ουσία της δουλειάς είναι αυτή που ενδιαφέρει περισσότερο (εύκολη και ευέλικτη διαχείριση, reporting και κόστος), αφήνοντας σε δεύτερη μοίρα ακόμη και την ίδια την ανάγκη για μετρητά. Βεβαίως, δεν θα πρέπει να ξεχνάμε ότι κάποιες προτεραιότητες σχετίζονται και με το πως οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν το θέμα αυτήν τη στιγμή. Για παράδειγμα, το θέμα των μετρητών θα μπορούσε να ήταν πιο σημαντικό, αλλά εάν η καταβολή τους γίνεται από τους υπαλλήλους

και εν συνεχεία ακολουθεί η αντίστοιχη αποζημίωση, το εν λόγω πρόβλημα δεν μεταφέρεται πρακτικά στην επιχείρηση.

### Η ώρα του εκσυγχρονισμού

Από την πρώτη πανελλήνια έρευνα Expense Management, είναι φανερό ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις βρίσκονται μπροστά σε σημαντικές αποφάσεις σε ό,τι αφορά τη διαχείριση των εταιρικών τους εξόδων. Από τη μία μεριά έχουν μία σειρά από προβλήματα και ελλείψεις στον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουν το θέμα αυτήν τη στιγμή, και από την άλλη το όλο ζήτημα εξακολουθεί να είναι σημαντικό, με αποτέλεσμα να αναζητείται σύγχρονη λύση.

**Αυτή η λύση, θα πρέπει να είναι μοντέρνα, ψηφιακή, απλή και ευέλικτη, επιτρέποντας στις επιχειρήσεις να εξοικονομήσουν χρόνο, να μειώσουν τα λάθη και να κεντροποιήσουν αλλά και αυτοματοποιήσουν την όλη διαδικασία.** Μία τέτοια λύση, είναι παράλληλα εξαιρετικά σημαντική και για τους ίδιους τους εργαζόμενους, στοιχεία εξαιρετικά σημαντικό αφού είναι γνωστό πως κάθε αλλαγή και κάθε σύστημα είναι τόσο χρήσιμο και αποδεκτό, όσο αποδεκτό και εύκολη είναι η χρήση του από τους ίδιους τους εμπλεκόμενους.



7

### Πόσο σημαντικά είναι κατά τη γνώμη σας τα παρακάτω πλεονεκτήματα στην περίπτωση που η διαχείριση εταιρικών εξόδων γίνονταν με έναν σύγχρονο τρόπο;

Χρόνος, reporting και κόστος, αποτελούν ζητούμενα από έναν σύγχρονο τρόπο διαχείρισης εταιρικών εξόδων, με κεντρική διαχείριση.

Πηγή: 1η πανελλήνια έρευνα Expense Management, powered by Edenred.

**Τα βασικά στοιχεία που αναζητούν οι επιχειρήσεις στις λύσεις διαχείρισης εταιρικών εξόδων είναι κατ' αρχήν η ευκολία χρήσης, και η ευελιξία, ενώ θα εξασφαλίζεται η διαφάνεια των εξόδων μέσω online reporting.**

