



O valor de negócio das Soluções SAP Concur para otimização das operações de viagens e despesas

AUTORES DA PESQUISA:



Kevin Permenter
Diretor de pesquisas,
Aplicações financeiras, IDC



Harsh Singh
Analista de pesquisas sênior
Prática da estratégia de valor de negócio, IDC





Como navegar neste white paper

Clique nos títulos ou números de páginas para navegar para cada seção.

Destaques do valor de negócio	3
Resumo executivo	3
Visão geral da situação	4
Modelo de maturidade da adoção da aplicação para viagens e despesas	5
O valor de negócio das Soluções SAP Concur	9
Perfil demográfico do estudo	9
Seleção e uso das Soluções SAP Concur	10
Valor comercial e benefícios quantificados das Soluções SAP Concur	12
Fluxo de trabalho e operações de viagens e despesas aprimorados	13
Resumo do ROI	18
Desafios/oportunidades	19
Conclusão	20
Apêndice: Metodologia	20
Sobre os analistas	22

DESTAQUES DO VALOR COMERCIAL



Clique nos destaques abaixo para navegar para o respectivo conteúdo neste PDF.

628%

de ROI em três anos

5,3

meses para recuperação do investimento

US\$ 777.000

de economia anual em viagens e despesas de negócios

36%

mais eficiência na entrada de dados e controle dos relatórios de despesas

54%

menos tempo para reservar uma viagem de negócios

43%

menos tempo para preparar um relatório de despesas

48%

de usuários de viagens e relatórios de despesas mais eficientes

32%

mais funcionários seguindo as políticas de viagens e despesas da empresa

65%

mais conformidade dos relatórios de despesas apresentados

Resumo executivo

O paradigma de viagens e despesas, que conhecemos até agora, está sendo forçadamente alterado ao ser envolto por incertezas socioeconômicas globais e mudanças drásticas no modelo de negócios, incluindo o crescimento dos modelos digitais desde a criação e o trabalho remoto. Hoje, os departamentos financeiros precisam dispor de ferramentas que ajudem os usuários a melhorar a eficiência operacional e aprimorar a experiência do funcionário/viajante, mesmo tendo de enfrentar esse turbilhão de mudanças. Com as viagens de negócios voltando a ocorrer, os líderes financeiros e gerentes de viagens precisarão estar dispostos a aprimorar sua infraestrutura operacional.

As Soluções SAP Concur integram os processos e dados de viagens e despesas (T&E, na sigla em inglês), sendo útil para que as organizações controlem os gastos realizados por funcionários, de ponta a ponta, visando melhorar a visibilidade das transações e otimizar o cumprimento da política. As Soluções SAP Concur oferecem aos líderes financeiros capacidades ampliadas de automação dos fluxos de trabalho de T&E (Viagens e relatórios de despesas) e integração com outros aplicativos empresariais, melhorando assim os fluxos de dados. As aplicações das Soluções SAP Concur possibilitam que a equipe financeira alinhe as duas prioridades de melhorar o controle e a visibilidade das áreas administrativas, tais como preparo de orçamentos, previsões e gerenciamento da política de T&E, enquanto oferece aos usuários finais e viajantes a negócios uma experiência perfeita. Visando avaliar a eficiência, na vida real, das Soluções SAP Concur, a IDC realizou entrevistas minuciosas com várias organizações mundiais, usando soluções para seus relatórios e operações envolvendo viagens e despesas de negócios.

A análise da IDC constatou que essas organizações obtiveram valor significativo das Soluções SAP Concur, ao:

- ▶ Fomentar mais eficiência de negócios na gestão de viagens e despesas e proporcionar economia significativa de tempo para a equipe profissional.
- ▶ Aumentar a produtividade da equipe de finanças e suporte a viagens, responsável pelo processamento dos relatórios de viagens e despesas de negócios.
- ▶ Economizar em viagens de negócios adotando implementação e cumprimento das políticas organizacionais de viagens mais fáceis, ao também minimizarem a perda de dados.

Visão geral da situação

Nos últimos dois anos, a pandemia de COVID-19 teve forte impacto no setor de viagens corporativas, e com o crescimento contínuo de novas variantes contagiosas como a Delta e Ômicron, tudo indica que o coronavírus fará parte das nossas vidas no futuro próximo. Embora saibamos que o futuro da gestão de viagens e despesas deverá incluir os protocolos da COVID-19, muitos outros aspectos ainda estão evoluindo e mudando. Os departamentos financeiros se deparam com novos tipos de despesas e novos comportamentos de gasto pelos funcionários que ultrapassam as barreiras da gestão tradicional de T&E. Seguem abaixo algumas formas como a T&E está mudando:

▶ **Business A combinação de despesas comerciais está mudando:**

A queda das viagens de negócios não chegou a afetar a conjuntura das despesas de negócios e pagamentos de reembolso aos funcionários. Contudo, a combinação de despesas mudou rapidamente. Conseqüentemente, agora mais do que nunca, as empresas precisam ter capacidade de gestão avançada de despesas para se harmonizar com a funcionalidade da gestão de viagens. As organizações precisam focar em proporcionar uma experiência de viagem e despesas integral através de uma plataforma de gestão integrada de T&E ou uma profunda integração com um sistema moderno de ERP/finanças para aumentar a visibilidade dos gastos incorridos por funcionários.

▶ **Mais recursos de sustentabilidade:**

A pandemia forçou muitas empresas a considerar o meio ambiente, o bem-estar mental e os estilos de vida saudáveis como uma prioridade no futuro. Além disso, as organizações que buscam ganhar impulso com o reaquecimento das viagens de negócios precisam pensar em acrescentar mais recursos de sustentabilidade.

▶ **Maior demanda por convergência:**

A pandemia deixa claro que os líderes financeiros precisam ser ágeis. A natureza tradicionalmente isolada das atividades financeiras, como contas a pagar, despesas, tributos e pagamentos digitais está mudando rapidamente. Essas barreiras serão derrubadas para permitir maior coordenação, colaboração e comunicação entre essas atividades orçamentárias e de planejamento.

▶ **Crescimento das reuniões e dos eventos virtuais:**

Muitas organizações adotaram as reuniões virtuais em substituição às interações presenciais com clientes ou colegas de trabalho, o que ajudou a aumentar o perfil das reuniões virtuais com a participação mais descontraída do pessoal corporativo. Conseqüentemente, mais atenção será dirigida à justificativa de uma viagem e à aprovação prévia da viagem.

▶ **Pagamentos digitais mais integralizados:**

Em 2021, a IDC notou que as capacidades de pagamento se tornaram mais integradas à gestão de despesas. Um aumento de pagamentos digitais requer que as organizações integrem novos canais de pagamento às suas plataformas de gestão de despesas, para simplificar o processo de reembolso.

▶ **Proliferação dos modelos de trabalho híbrido:**

Modelos de trabalho híbrido e remoto acrescentaram maior complexidade ao processo de gestão de despesas, introduzindo novos tipos de despesas com equipamentos de proteção dos funcionários e despesas com a instalação de postos de trabalho em casa (ou seja, teclados, monitores e acesso à internet). Essa mudança no mix de despesas fez com que muitas empresas procurassem ferramentas com funcionalidade adicional de gestão de despesas e auditoria.

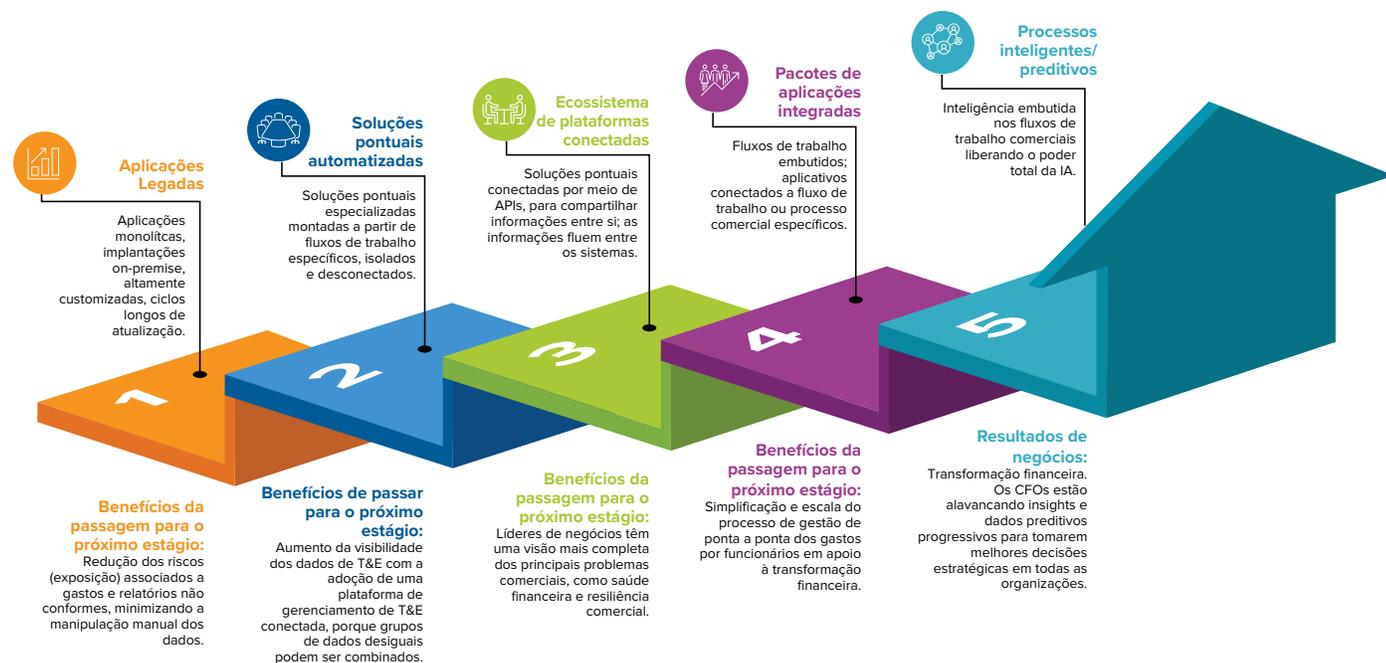
Não há dúvida de que algumas viagens de negócios serão substituídas, em parte ou totalmente, pela tecnologia de reuniões virtuais. Entretanto, intrinsicamente, os negócios giram em torno de relacionamentos. Apesar do desenvolvimento de novas abordagens para reuniões, eventos e conferências, existe uma demanda reprimida crescente pelo aumento de contatos pessoais. A curto prazo, essa demanda provavelmente será liderada pelas reuniões com clientes e de vendas, mas acreditamos que será acompanhada de eventos mais híbridos e de outras viagens internas, à medida que as organizações estabelecerem protocolos para a gestão de seus negócios em um ambiente comercial que continuará a variar e a apresentar desafios no futuro próximo.

Modelo de maturidade da adoção da aplicação para viagens e despesas

Conforme indicado anteriormente, algumas organizações já começaram sua transformação digital apesar da desaceleração e restrições às viagens. De fato, para um número significativo de empresas, sua jornada para a transformação digital é uma resposta direta à pandemia. *De acordo com a SaaSPath Survey de 2020 da IDC*, 40% dos respondentes estavam usando principalmente ou somente sistemas legados para a gestão de viagens e despesas. Essa forma de considerar a gestão de viagens e despesas “boa o suficiente” foi duramente testada durante a pandemia. A frustração causada pela falta de agilidade entre os sistemas legados forçou a transformação digital dos sistemas e processos de gestão de viagens e despesas a ser colocada como prioridade na programação dos executivos financeiros (Chief Financial Officer - CFO). Conversas com os fornecedores de software da área de viagens e despesas revelam que cada vez mais empresas estão optando por acelerar seu empenho em prol da transformação digital quanto à gestão de viagens e despesas. Elas querem soluções que lhes forneçam mais insight e controle, para que possam melhor se preparar para o próximo evento global. A **Figura 1** (próxima página) mostra o modelo de maturidade da adoção da aplicação para viagens e despesas.

FIGURA 1

Modelo da adoção da aplicação para viagens e relatórios de despesas



Fonte: IDC 2022

Aplicações legadas

Há um número altíssimo de sistemas legados no setor de T&E. Esses aplicativos empresariais antiquados são normalmente monolíticos, problemáticos e exageradamente customizados. Esses sistemas permanentes carecem de recursos intuitivos e de inteligência. Frequentemente, esses aplicativos precisam ser acrescidos de planilhas para transferir e combinar conjuntos de dados.

► O que o CFO vê:

A tecnologia financeira em uso atualmente prejudica todos os esforços que visam agilidade e flexibilidade. As soluções legadas impedem que equipes de planejamento e análise financeira (FP&A, na sigla em inglês) e de orçamento ajam na mesma rapidez que os negócios.

► Benefícios da passagem para o próximo estágio:

Sair deste estágio pode trazer muitos benefícios, incluindo a redução dos riscos representados por viajantes que não cumprem as políticas ou despesas não previstas pela política, ao minimizar a manipulação manual dos dados.

Soluções pontuais automatizadas

As soluções pontuais automatizadas são criadas para o gerenciamento de uma tarefa ou fluxo de trabalho de forma relativamente desconectada. Essas soluções pontuais carecem de recursos inteligentes que promovam a automação e, em vez disso, dependem de padrões de automação baseados em regras para a gestão de viagens e despesas. Os funcionários podem usar processos automatizados para reportar viagens e despesas que são fornecidos por soluções pontuais na nuvem.

▶ **O que o CFO vê:**

A tecnologia financeira em uso atualmente prejudica todos os esforços que visam agilidade e flexibilidade. As soluções legadas impedem que equipes de planejamento e análise financeira (FP&A, na sigla em inglês) e orçamento ajam na mesma rapidez que os negócios.

▶ **Benefícios da passagem para o próximo estágio:**

Sair deste estágio pode trazer muitos benefícios, incluindo a redução dos riscos representados por viajantes que não cumprem as políticas ou despesas não previstas pela política, ao minimizar a manipulação manual dos dados.

Ecosistema de plataformas conectadas

A tecnologia existe para ajudar a organização a conduzir seus negócios gerais de produtos e serviços. Contudo, muitas aplicações enfocam somente as funções em vez de focar os fluxos de trabalho entre as funções e colaboração. Este estágio dá ênfase às soluções pontuais *back-office* para viagens e despesas conectadas por meio de APIs ao sistema de registro e a um ecossistema mais amplo de aplicativos de terceiros e fontes de dados externas.

▶ **O que o CFO vê:**

O executivo financeiro encontra-se no centro da empresa; seu posto passou a ser o ponto central de operações comerciais, possibilitando a colaboração com fornecedores, parceiros e clientes.

▶ **Benefícios da passagem para o próximo estágio:**

Líderes de negócios têm uma visão completa dos principais problemas comerciais, como saúde financeira e resiliência comercial. Ao conectar as aplicações comerciais com funções de rastreamento e pré-aprovação orçamentária, as organizações podem controlar proativamente os gastos antes que ocorram e reduzir os gastos não conformes. Com o apoio de ferramentas de análise e relatórios, os líderes comerciais podem usar dados acumulados para promover mudanças de política e configurações que reforcem a conformidade.

Pacotes de aplicações integradas

Esses pacotes de aplicações estão conectados a fluxos de trabalhos ou processos comerciais específicos. Por exemplo, para uma visão holística do capital de giro, você precisaria juntar aspectos de T&E, cartão corporativo, planejamento de recursos empresariais (ERP)/sistema financeiro, gestão do relacionamento com clientes (CRM) e gestão de reuniões. É aqui onde os pacotes integrados podem ser benéficos. Além disso:

▶ **O que o CFO vê:**

A pandemia mudou o jogo dos CFOs, de muitas maneiras. Em poucas palavras, espera-se que o CFO faça mais (seja mais estratégico) e tudo com mais rapidez. Consequentemente, a demanda por uma visão unificada dos dados financeiros exige que o CFO seja ágil e flexível, que são os principais aspectos do “novo normal”.

▶ **Benefícios da passagem para o próximo estágio:**

Simplificação e escala do processo de gestão integral dos gastos por funcionários em apoio à transformação financeira. Com processos inteligentes e preditivos, a equipe financeira pode maximizar a tecnologia inteligente para reduzir o tempo de processamento (p. ex., melhorar a eficiência da auditoria de despesas ou maximizar a reivindicação do imposto sobre valor agregado [VAT na sigla em inglês e IVA em português]/imposto sobre mercadorias e serviços [GST na sigla em inglês e ICMS em português]).

Processos inteligentes/preditivos

Este estágio de maturidade vai um passo além na abordagem do ecossistema baseado em plataformas. Ao utilizar capacidades cognitivas, os sistemas de viagens e despesas oferecem serviços preditivos que moderam as despesas não planejadas ou desnecessárias e preveem faturamentos futuros, antes que ocorram. Esta é uma grande mudança quando se compara à maioria das empresas de hoje, que só estão aptas para analisar seus gastos depois de meses de serem incorridos. Neste estágio, as organizações ganham mais visão, adotam melhorias avançadas e contínuas e estabelecem resiliência comercial. Em suma, este estágio abre a porta para assistentes virtuais, orçamentos e planejamento de T&E preditivos, detecção de fraude baseada em machine learning e talvez a eliminação total do relatório de despesas.

▶ **O que o CFO vê:**

O estágio que abrange a inteligência embutida nos fluxos de trabalho comerciais é uma necessidade nas aplicações empresariais para que o poder total da inteligência artificial seja liberado.

▶ **Resultados de negócios – transformação financeira:**

Os CFOs estão alavancando *insights* e dados preditivos progressivos para tomarem melhores decisões estratégicas em suas organizações. Utilizam a automação inteligente para aumentar a agilidade comercial, estabelecer resiliência e manter as organizações à frente da concorrência.

O valor de negócio das Soluções SAP Concur

Perfil demográfico do estudo

A IDC realizou uma pesquisa que explorou o valor e os benefícios do uso das Soluções SAP Concur na otimização das operações de viagens e despesas. O projeto consistiu em 10 entrevistas com organizações que estão usando o Concur Travel and Expense. Todos os gerentes entrevistados tinham experiência e conhecimento sobre os benefícios e responderam a uma variedade de perguntas quantitativas e qualitativas sobre os impactos da solução sobre as operações de viagens e despesas, negócios centrais e custos.

A **Tabela 1** (próxima página) mostra o perfil demográfico do estudo. As organizações entrevistadas pela IDC tinham um quadro básico de 31.900 funcionários e renda anual média de US\$ 17,3 bilhões, indicando o envolvimento de várias organizações empresariais de grande porte. Quanto à distribuição geográfica, quatro organizações estão baseadas nos Estados Unidos, e as demais no Brasil, Quênia, Japão, Filipinas, Suíça e Emirados Árabes Unidos. Vários mercados verticais estavam representados, dentre eles os setores de saúde, varejo, comunicações e mídia, energia, serviços financeiros, manufatura e viagem e hospitalidade.

TABELA 1
Firmográfico das organizações entrevistadas

Dados firmográficos	Média	Mediana	Faixa
Número de funcionários	31.900	14.000	1.500 a 150.000
Receita por ano	US\$ 17,3 bilhões	US\$ 4,0 bilhões	US\$ 3,8 milhões a US\$ 116,0 bilhões
Países	Estados Unidos (4), Brasil, Quênia, Japão, Filipinas, Suíça e Emirados Árabes Unidos		
Setores	Saúde (3), varejo (2), comunicações e mídia, energia, serviços financeiros, manufatura e viagem e hospitalidade		

n = 10; Fonte: Entrevistas pela IDC, setembro de 2021

Seleção e uso das Soluções SAP Concur

As organizações entrevistadas pela IDC descreveram padrões típicos de uso para suas ofertas do SAP Concur, incluindo conjuntos de recursos predominantes. Discutiram também sobre o fundamento lógico de sua escolha das soluções SAP Concur como ótimo meio de aprimorarem suas operações de T&E e melhorarem a gestão dos gastos incorridos pelos funcionários. Os participantes do estudo reconheceram a importância de manterem rígido controle desses gastos, que são um dos maiores itens de linha que podem ser um item de linha de despesa significativo que as organizações costumam incorrer. Reconheceram também a importância e o valor de migrarem de sistemas manuais de despesas, passíveis de erros, para uma abordagem mais integrada e automatizada. Constataram que a automatização aumentada oferecia o benefício óbvio, mas importante, de liberar o tempo do funcionário e possibilitar que as organizações tivessem mais capacidade de supervisão e visibilidade da conformidade com a política de T&E e custos.

Além disso, os participantes do estudo mencionaram uma variedade de motivos específicos à empresa ao optarem pelas soluções SAP Concur, como facilidade de uso e capacidade de mensurar as operações de T&E para acompanharem o crescimento e a expansão de suas organizações. A capacidade de melhorar o fluxo de trabalho de T&E como um aspecto dos esforços em prol da transformação digital interna também foi mencionada.

Os participantes do estudo fizeram comentários detalhados sobre estes benefícios:

► Facilidade de uso e adoção das ferramentas do SAP Concur (diretor de sistemas financeiros, mídia):

“Em primeiro lugar, adquirimos outra empresa que tinha um contrato vigente com a Concur. Em segundo lugar a Concur é realmente a líder do setor. Nós estávamos com um sistema ultrapassado, desenvolvido internamente. Ao fazermos a fusão de duas empresas de grande porte e analisarmos as ferramentas, as da Concur eram muito superiores e conhecidas. A Concur oferecia facilidade de uso e adoção pelos usuários”.

► **Modernização dos processos de T&E em toda a organização (analista financeiro, manufatura):**

“Nós usávamos um processo de auditoria em toda a empresa para que tivéssemos melhores políticas e fluxo de trabalho para as despesas de viagens, por isso começamos a consultar outras ferramentas. Constatamos que em outros países onde operávamos usavam a Concur e estavam muito satisfeitos com a ferramenta. Nosso objetivo era ter uma única ferramenta para a empresa e que todas as regras e políticas de auditoria estivessem contidas na ferramenta e nos fluxos de trabalho. Tínhamos usado anteriormente outro tipo de software, mas era antiquado, com recibos em papel e folhas coladas...”

TABELA 2

Uso das Soluções SAP Concur pelas organizações

Ambiente do usuário do SAP Concur	Média	Mediana
Áreas de produtos		
Relatórios de despesas	24.748	8.000
Reservas e relatórios de viagens de negócios	21.183	7.000
Produtos específicos (porcentagem de usuários)		
Aplicativo móvel SAP Concur	76%	95%
Expenselt	42%	25%
Triplt	45%	40%

n = 10; Fonte: Entrevistas pela IDC, setembro de 2021

A **Tabela 3** mostra uma avaliação rápida do uso do recurso da solução SAP Concur em todas as organizações entrevistadas. Conforme mostrado na **Tabela 3**, o maior uso do recurso envolveu:

- ▶ Auditoria inteligente
- ▶ Concur Request (pré-aprovação) (60%)
- ▶ Support Desk para usuários (40%)
- ▶ Inteligência consultativa (40%)

TABELA 3

Uso do recurso da solução SAP Concur

Uso do recurso SAP Concur	Faixa (%) do uso organizacional
Auditoria inteligente	70%
Concur Request (pré-aprovação)	60%
Inteligência consultativa	40%
Support Desk para usuários	40%
Budget	30%
Administração de serviços (consultoria especializada/melhores práticas)	20%
Concur Detect	10%

n = 10; Fonte: Entrevistas pela IDC, setembro de 2021

Valor comercial e benefícios quantificados das Soluções SAP Concur

A metodologia de valor de negócio da IDC demonstra o valor que os participantes do estudo ganham com a adoção das Soluções SAP Concur como elemento central de suas operações de T&E. As Soluções SAP Concur ajudaram a estabelecer eficiências do processo de viagem comercial, fornecendo ao mesmo tempo significativa economia de tempo para seus profissionais corporativos que precisavam viajar. Elas também ajudaram a aumentar a produtividade das equipes de finanças e suporte a viagens que trabalham com o processamento rotineiro dos relatórios de despesas e tarefas afins. Além disso, o uso das Soluções SAP Concur fomentou economia em viagens de negócios por serem mais fáceis de implementar e sua conformidade com as políticas organizacionais de viagens e reduções das imprecisões financeiras associadas aos dados perdidos.

Os participantes do estudo comentaram sobre estes benefícios centrais:

▶ **Recursos fáceis de usar aumentaram a conformidade com a política (analista financeiro, manufatura):**

“O benefício mais importante foi a facilidade de uso ... no preparo de relatórios de despesas. Tecnologia baseada em regras quer dizer que os funcionários não precisam conhecer os detalhes da política de viagens. Se algo estiver incorreto, o sistema fornece alertas. Facilita a experiência do usuário e ajuda o processo de auditoria. Antes os funcionários não davam atenção para o recibo estar correto ou não. Agora, eles se importam com isso porque sabem que o Concur tem um processo de auditoria”.

▶ **A redução de recibos perdidos economiza tempo da equipe de finanças (contador financeiro sênior, varejo):**

“Estamos economizando tempo e dinheiro, sem perder recibos. A equipe de finanças poupa tempo para aprovar despesas e consegue fazer tudo sem demora. Durante a COVID-19, organizamos muitos webinars para dar mais treinamento a todos sobre o uso. Enviamos pequenos vídeos sobre Concur e como usá-lo melhor em aplicativos móveis”.

▶ **Análises melhores fornecem mais visibilidade (diretor global, setor de saúde):**

“Número 1 é a integração no módulo de contabilidade da SAP. Com análises e painel de indicadores-chave podemos ver gastos, provisões e orçamentos por departamento. Uma das coisas muito interessantes é que agora podemos ver nossos gastos, agregá-los e usá-los para negociações com hotéis e locadoras de automóveis. Temos também mais confiabilidade. O Concur nos levou a um patamar acima do que tínhamos, principalmente com o aplicativo móvel. Eu acho que, à medida que as viagens voltarem a crescer, veremos mais usuários usando o aplicativo”.

▶ **Ajuda para atrair e reter talentos (gerente financeiro, setor de saúde):**

“Houve o caso de um entrevistado perguntar como fazemos o T&E. Por ser um vendedor, ele teve problemas na empresa onde trabalhou antes. Nós explicamos como o Concur funciona, e ele ficou admirado. Em alguns casos, ele pode ajudar a atrair e reter pessoas, pois elas têm ciência do esforço da empresa para tornar suas vidas o mais fácil possível, ao fornecer auxílios e ferramentas de trabalho apropriadas”.

Fluxo de trabalho e operações de viagens e despesas aprimorados

A pesquisa da IDC mostra que muitas empresas ainda estão presas a abordagens antiquadas das operações de T&E. Frequentemente, as organizações ainda dependem de relatórios de despesas preparados manualmente, o que é ineficiente e dá margem a erros, principalmente quando os dados são exportados para sistemas contábeis corporativos.

Novas abordagens baseadas em nuvem oferecem maior uso de conjuntos de ferramentas automatizadas que possibilitam fluxos de trabalho mais uniformes, aumento de eficiência e melhor controle e gestão dos gastos por funcionários. Elas também possibilitam economia significativa de tempo dos funcionários que preparam relatórios de despesas e da equipe de T&E que processa e aprova esses relatórios.

As Soluções SAP Concur são criadas para apoiar essas necessidades do negócio por meio da integração dos dados de despesas e viagens em um único sistema que ajuda as organizações a gerenciar os gastos dos funcionários, de ponta a ponta, enquanto melhora a visibilidade das transações e otimiza a conformidade dos gastos corporativos. As organizações entrevistadas confirmaram que essa abordagem integrada foi útil para que atingissem essas metas ao proporcionar maior precisão e formatos de relatórios mais abrangentes para melhor gerenciamento do fluxo de trabalho e resultado de T&E. Além disso, os participantes do estudo confirmaram que as Soluções SAP Concur melhoraram a visibilidade e a conformidade, e reduziram as despesas de viagem, enquanto otimizaram as operações de T&E associadas ao controle da política e auditoria.

Os participantes do estudo comentaram sobre estes benefícios centrais:

▶ **Melhor visibilidade e conformidade (diretor de sistemas financeiros, mídia):**

“A riqueza dos dados possibilita que reportemos sobre tudo e por isso, a exposição às informações é muito importante. O outro fator a considerar é a conformidade. Devido às nossas regras de auditoria e à forma como criamos nossos processos, o nível de conformidade com a política de T&E é excelente. Acho também que nossos usuários têm ótima usabilidade e, por esse motivo a plataforma é líder no setor, oferecendo uma ferramenta fácil de usar”.

▶ **Despesas de viagem reduzidas (analista financeiro, manufatura):**

“Em 2018 - 2019 gastamos 30% menos com viagens, e viajamos 10% mais. Essas economias são resultado desses relatórios e mostram aos diretores e vice-presidentes o quanto eles não estavam poupando, para que tentem melhorar a forma como viajam”.

▶ **Capacidades de auditoria mais fáceis (diretor de sistemas financeiros, mídia):**

“Nossos auditores gostam muito dele porque facilita seu trabalho. Têm painéis produzidos pela ferramenta de preparo de relatórios. Reduziram em 50% o tempo gasto no preparo e outras atividade, e os dados são definitivamente melhores”.

As organizações entrevistadas informaram que seus profissionais que viajaram puderam poupar tempo e esforço com as Soluções SAP Concur porque precisaram de bem menos tempo para preparar os relatórios de despesas. Vários recursos contribuíram para isso, incluindo o fato de o Concur Expense automaticamente importar débitos em cartão de crédito e compará-los aos recibos gerados por fornecedores enviados diretamente para os relatórios.

Esses benefícios estão quantificados na **Tabela 4** (próxima página). Os funcionários conseguiram preencher os relatórios de despesas 43% mais rápido depois que o Concur Expense foi disponibilizado (veja **Tabela 4**). Além disso, o tempo necessário para reservar uma viagem foi reduzido em 54% e o prazo do reembolso em 50%.

TABELA 4**Impacto do relatório de despesas de viagem sobre o usuário**

Impacto do relatório de viagens e despesas sobre o usuário	Antes do SAP Concur	Com o SAP Concur	Diferença	Benefício
Tempo para preencher o relatório de despesas (horas)	1,3	0,7	0,6	43%
Tempo para reservar uma viagem (horas)	0,9	0,4	0,5	54%
Prazo do reembolso ao usuário (semanas)	3,6	1,8	1,8	50%

n = 10; Fonte: Entrevistas pela IDC, setembro de 2021

A **Tabela 5** mostra outros dados sobre reservas de viagens e o preparo de relatórios de despesas, analisando especificamente como a economia de tempo para o usuário se converteu em valor de negócio para as organizações entrevistadas. Em geral, houve uma redução de 48% nos custos do tempo de usuários referente ao preparo de relatórios de despesas depois da adoção das soluções SAP Concur (veja **Tabela 5**). Com ele, houve uma economia anual do tempo dos funcionários de US\$ 10.182.000, por organização.

TABELA 5**Impacto do relatório de despesas sobre o usuário**

Impacto do relatório de despesas sobre o usuário	Antes do SAP Concur	Com o SAP Concur	Diferença	Benefício
Impacto sobre o usuário final da reserva de viagens e relatório de despesas (FTE [funcionários em tempo integral] por organização, por ano)	301	155	146	48%
Tempo gasto por usuário (horas)	23	12	11	48%
Custos do tempo do staff para o relatório de despesas	US\$ 21,1 milhões	US\$ 10,9 milhões	US\$ 10,2 milhões	48%

n = 10; Fonte: Entrevistas pela IDC, setembro de 2021

Por ser um sistema integrado, de ponta a ponta, o SAP Concur ofereceu benefícios para outras áreas do processo de preparo de relatórios. Mudando o enfoque para o processamento do relatório de despesas, as organizações entrevistadas informaram que o uso das soluções SAP Concur reduziu o prazo necessário para a equipe de T&E administrar e processar os relatórios. A IDC calculou as horas anuais do *staff* despendidas por usuário, e constatou que as organizações entrevistadas tiveram uma economia de tempo de 36%, o que significa um valor de negócio anual de US\$ 753.000 por organização (veja **Tabela 6**, próxima página).

TABELA 6

Impacto sobre a equipe de processamento e preparo

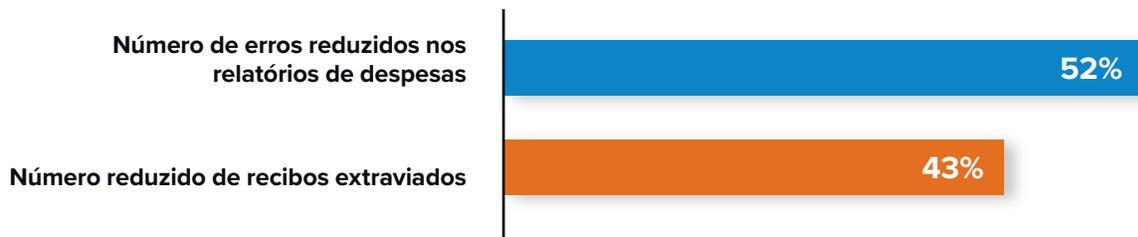
Impacto sobre o <i>staff</i> do relatório de despesas	Antes do SAP Concur	Com o SAP Concur	Diferença	Benefício
Impacto sobre o <i>staff</i> do relatório de despesas (FTE [funcionários em tempo integral] por organização, por ano)	30,0	19,3	10,8	36%
Horas do <i>staff</i> , por usuário, por ano	2,3	1,5	0,8	36%
Custos do tempo do <i>staff</i> para processamento do relatório de despesas, por ano	US\$ 2,1 milhões	US\$ 1,3 milhões	US\$ 753.000	36%

n = 10; Fonte: Entrevistas pela IDC, setembro de 2021

Como as Soluções SAP Concur dependem da digitalização dos recibos e de controles automatizados da política, os participantes da pesquisa informaram que o rastreamento e o monitoramento das despesas foram mais eficientes e precisos, incluindo reduções em recibos extraviados ou outros erros. A IDC avaliou os impactos da adoção ao identificar e mensurar os KPIs (indicadores-chave de desempenho), na **Figura 2**. Houve uma redução substancial nos erros em relatórios de despesas (52%) e semelhante porcentagem de melhora na redução do número de recibos extraviados (veja **Figura 2**).

FIGURA 2

KPIs dos relatórios de despesas



n = 10; Fonte: Entrevistas pela IDC, setembro de 2021

As organizações entrevistadas informaram que as soluções SAP Concur foram úteis para que não deixassem de cumprir as políticas regulatórias e internas, porque é uma plataforma integrada que oferece dados mais precisos e formatos de relatórios mais abrangentes para otimizar a administração e o controle das políticas. Estando aptas a implementar melhores políticas de T&E, as organizações podem garantir mais conformidade pelos funcionários dos fluxos de trabalho que tratam das despesas comerciais.

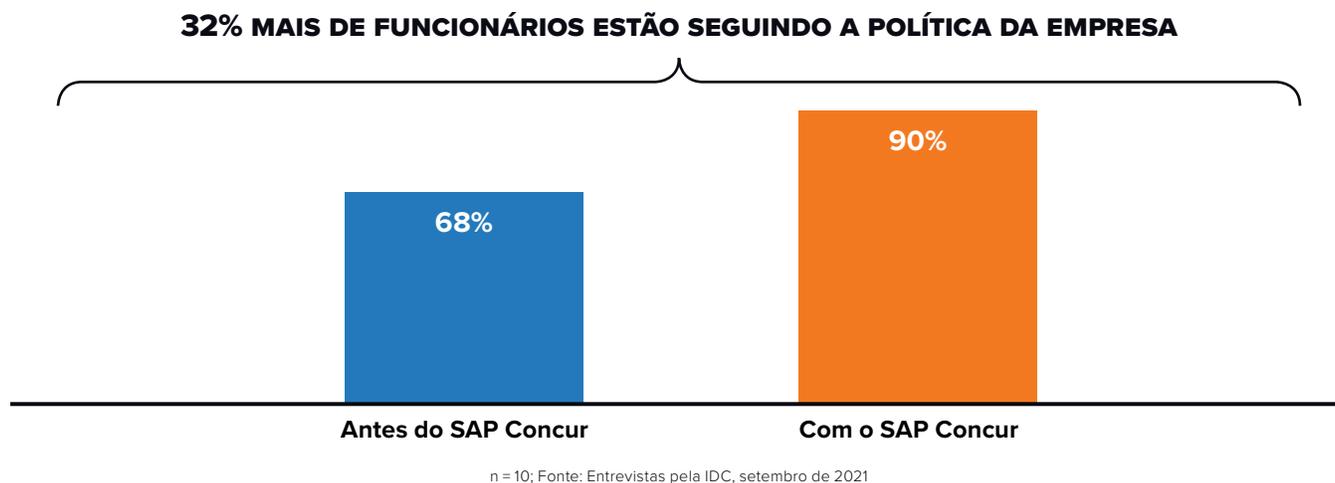
Um diretor do setor de serviços financeiros comentou o seguinte: “*Dispúnhamos antes de algumas políticas básicas, simplesmente para evitar abuso dos recursos da empresa, mas agora dispomos de uma política bem mais detalhada. Não rastreávamos nada disso antes, mas agora o fazemos rigorosamente. Diria que há 100% de conformidade agora. Nunca fizemos uma comparação de economia de custos, mas tenho certeza de que agora estamos poupando dinheiro, pois antes era possível reservar passagem na primeira classe, e agora só na econômica.*”

A IDC quantificou o impacto das Soluções SAP Concur sobre a adesão à política de T&E. Depois da adoção, a IDC calculou que 32% mais de funcionários seguiam as políticas da empresa (veja **Figura 3**).

FIGURA 3

Impacto das viagens e relatórios de despesas da empresa

(% de funcionários seguindo a política de viagens e relatórios de despesas da empresa)

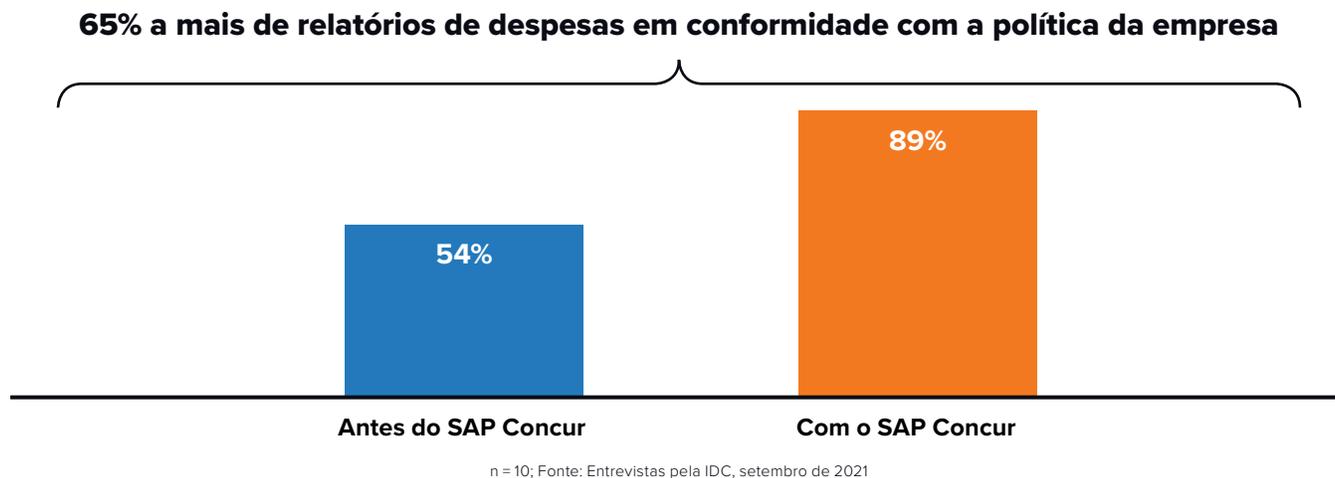


Em seguida, a IDC analisou mais a fundo os impactos da política de viagens e constatou que mais relatórios de despesas enviados para o *staff* de processamento e preparo estavam em conformidade com as políticas de T&E da empresa. Conforme mostrado na **Figura 4**, depois da adoção houve 65% de melhora na conformidade.

FIGURA 4

Impacto do relatório de despesas sobre o usuário

(% de funcionários seguindo a política de viagens e relatórios de despesas da empresa)

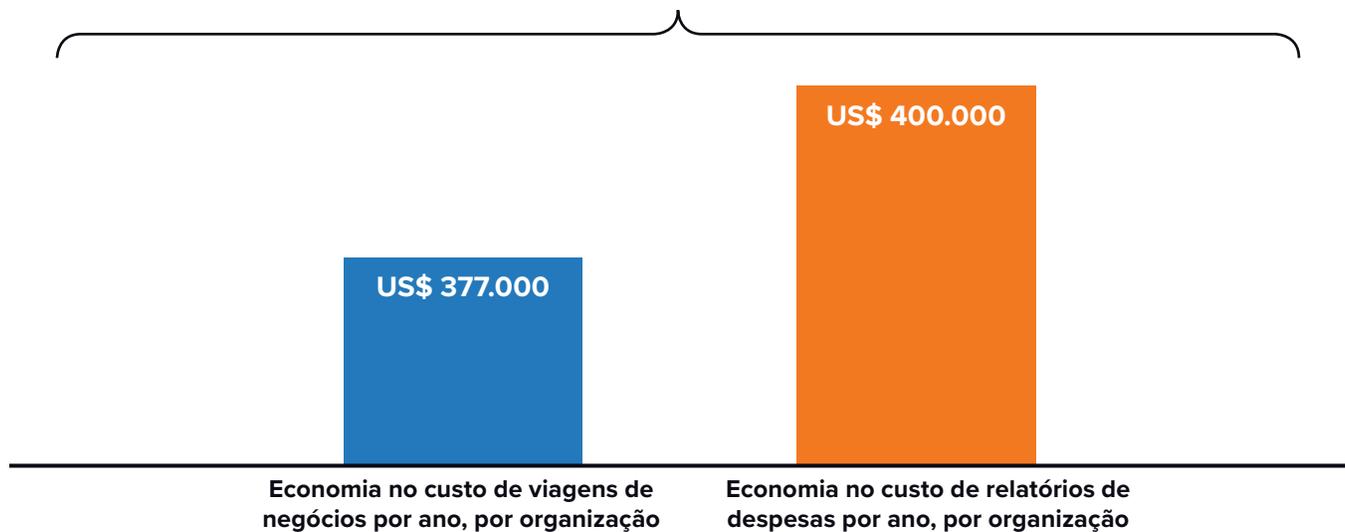


As organizações entrevistadas informaram que sua equipe de T&E podia fazer melhores negociações com parceiros de viagens de negócios e outros porque havia adquirido uma visão mais holística dos seus padrões e dados de gastos. Somado aos benefícios descritos anteriormente, o impacto financeiro foi grande. Conforme mostra a **Figura 5**, a economia foi reconhecida em duas áreas principais: economia no custo de viagens de negócios e economia no custo dos relatórios de despesas. Levando ambas em consideração, as organizações entrevistadas estão poupando cerca de US\$ 777.000 anualmente nos custos com viagens e despesas ao passar para as Soluções SAP Concur.

FIGURA 5 Impacto sobre o custo das viagens de negócios

(% de economia)

As organizações estão poupando cerca de US\$ 777.000 por ano nos custos de viagens e relatórios de despesas



n = 10; Fonte: Entrevistas pela IDC, setembro de 2021

Em seguida, a IDC analisou o impacto da adoção e do uso das Soluções SAP Concur sobre os processos de auditoria e entrevistou as organizações que haviam informado que a equipe de auditoria ganhara acesso às informações necessárias, com mais agilidade e rapidez. A IDC quantificou esses impactos e calculou que as organizações entrevistadas obtiveram 43% de melhoria na produtividade da equipe de auditoria (**Tabela 7**, próxima página). Isso representou um valor de negócio anual de US\$ 708.000 por organização.

TABELA 7

Impacto sobre a equipe de auditoria

Impacto sobre o <i>staff</i> do relatório de despesas	Antes do SAP Concur	Com o SAP Concur	Diferença	Benefício
Impacto sobre o <i>staff</i> do relatório de despesas (FTE [funcionários em tempo integral] por organização, por ano)	23.8	14	10	43%
Custos do tempo do <i>staff</i> para auditoria, por ano	US\$ 1,6 milhões	US\$ 955.000	US\$ 708.000	43%

n = 10; Fonte: Entrevistas pela IDC, setembro de 2021

Análise do ROI

A Tabela 8 mostra a análise do retorno sobre investimento (ROI) da IDC para que os participantes do estudo que usam as Soluções SAP Concur. A IDC estima que as organizações entrevistadas obterão benefícios descontados de três anos no valor médio de US\$ 26,4 milhões, por organização (US\$ 107.100 por 100 usuários) decorrentes das operações de T&E melhoradas e economia de custos, conforme descrito na Tabela 8. Esses benefícios são comparáveis ao total dos custos descontados de três anos de US\$ 3,64 milhões por organização (US\$ 14.700 por 100 usuários). A previsão é que esses níveis de benefícios e custos de investimentos resultem em ROI médio de três anos de 628%, com o ponto de equilíbrio ocorrendo em aproximadamente cinco meses.

TABELA 8

Análise do ROI de três anos

Análise do ROI	Por organização	Por 100 usuários
Benefício (descontado)	US\$ 26,4 milhões	US\$ 107.100
Investimento (descontado)	US\$ 3,64 milhões	US\$ 14.700
Valor presente líquido (VPL)	US\$ 22,9 milhões	US\$ 92.4
ROI (VPL/investimento)	628%	628%
Recuperação (meses)	5,3 meses	5,3 meses
Fator de desconto	12%	12%

n = 10; Fonte: Entrevistas pela IDC, setembro de 2021

Desafios/opportunidades

Os aplicativos de viagens e despesas estão evoluindo rapidamente à medida que os fornecedores investem dólares de pesquisa e desenvolvimento na promoção, no aumento e, em alguns casos, na reformulação das suas aplicações. É extremamente importante que os compradores entendam como fornecedores e suas soluções se posicionam atualmente, e também como esses fornecedores e suas soluções podem estar posicionados nos próximos três a cinco anos. É indispensável que compradores procurem um parceiro tecnológico que os impulsionem para o futuro e atendam às suas necessidades comerciais antecipadas de T&E.

Antes de decidirem pela compra de SaaS e software de T&E em nuvem, as organizações devem levar o seguinte em consideração:

▶ Inovação:

Durante estes tempos incertos, ao procurar uma solução para substituir sua solução de software legada procure fornecedores de software de gestão de viagens e despesas que continuam a promover inovações. À medida que a gestão de dados se torna ainda mais indispensável para gerentes de finanças e viagens, é cada vez mais importante contatar fornecedores que ofereçam inovação nas áreas de inteligência artificial e machine learning.

▶ O cliente em primeiro lugar:

Pergunte aos fornecedores sobre as medidas que tomaram para ajudar seus clientes de pequeno porte ou clientes dos setores mais atingidos a maximizar seu investimento atual. Seu sistema de pagamentos é flexível? Há equipes voltadas para o sucesso do cliente, ajudando-os a enfrentar as complexidades dos *rewards*, *vouchers*, cancelamentos e processos de refinanciamento de vários fornecedores de conteúdo relacionado a viagens? Muitos fornecedores alegam ser “centrados no cliente”. O estresse gerado pela pandemia irá revelar quem realmente incorpora o modelo centrado no cliente.

▶ Enfoque no ecossistema:

O processo de gestão de viagens e despesas é melhor quando está integrado com outros sistemas *back-end*, como contas a pagar, gestão do relacionamento com clientes (CRM) e planejamento de recursos empresariais (ERP). A conexão possibilita que os dados fluam com rapidez e segurança entre esses sistemas *back-end*, dando ao usuário acesso em tempo real para as informações necessárias para tomarem melhores decisões. As organizações devem procurar fornecedores que estejam fortemente empenhados em criar seu ecossistema de parceiros que inclua outras aplicações empresariais relacionadas. Especificamente, é essencial que os fornecedores utilizem APIs para criar integrações pré-construídas, que simplifiquem o fluxo de dados entre os sistemas.

▶ Aprimoramento da experiência do funcionário:

As equipes financeiras precisam contornar a gestão e controles das políticas com a experiência do funcionário. Pode ser uma proposição difícil. No entanto, dispendo das ferramentas certas, os gestores de T&E podem oferecer reembolsos mais rápidos, aprovações de viagens mais rápidas e, até mesmo, eliminar totalmente os relatórios de despesas. Todo o esforço nessa direção irá impactar positivamente tanto a produtividade quanto a satisfação do funcionário.

▶ Insights sobre dados:

As organizações enfocam, mais do que nunca, o resultado final. Os controladores financeiros precisarão estar aptos a se aprofundar nos dados e discerni-los para elaborar uma estratégia bem-sucedida neste ambiente de tanta incerteza. Ao pleitear uma solução de gestão de viagens e despesas, a organização precisa considerar os fornecedores que investiram pesadamente em análises e no preparo de relatórios que visam facilitar os *insights* necessários.

► **Orientação durante a tormenta:**

As viagens de negócios estão em constante mudança e muitos usuários recorrem ao seu provedor de software para obter orientação quando em dúvida. Assim sendo, é importante procurar fornecedores que entregam orientação contínua por meio de recursos de treinamento online, sessões de treinamento/consultoria virtual e dados/recursos sobre as melhores práticas do setor, para a otimização do desempenho do seu programa de T&E. Além disso, procure os fornecedores que possuam uma comunidade global forte de grupos de usuários, o que acrescenta mais valor para o seu investimento ao conectar você com colegas da comunidade de T&E.

Conclusão

A função dos dados nas organizações foi ampliada de função principal de gestão de dados e provisionamento de análise para uma geração de valor mais estratégico por meio do aprimoramento da inteligência empresarial. Essa transição ocorreu à medida que as organizações perceberam que precisavam gerar mais valor de negócio por meio de seus dados operacionais, visando principalmente dar apoio às decisões e estratégias de negócios. Parece ser coisa simples, mas volumes cada vez maiores de dados distribuídos, diversos e dinâmicos desafiam praticamente todas as organizações a fazer sentido dos dados e, mais ainda, usá-los proativa e inteligentemente para promover as operações comerciais, gerenciar viagens e gastos pelos funcionários, ao mesmo tempo que oferecem uma experiência de ponta para os funcionários.

Apêndice: Metodologia

A metodologia de valor de negócio/ROI da IDC foi utilizada para este projeto. Esta metodologia baseia-se na coleta de dados das organizações que estão usando as Soluções SAP Concur como base do modelo.

Baseada nas entrevistas com organizações que usam as Soluções SAP Concur, a IDC realizou um processo de três etapas para calcular o prazo do ROI e de recuperação do investimento:

- 1. Coleta de informações quantitativas de benefícios durante as entrevistas, usando uma avaliação tipo antes e depois do impacto do uso das Soluções SAP Concur. Neste estudo,** os benefícios incluíram eficiências do tempo do funcionário, ganhos de produtividade do desenvolvimento, custos reduzidos associados a riscos e receita mais alta.
- 2. Criação de um perfil de investimento completo (análise de custo do total de três anos) baseado nas entrevistas.** Os investimentos ultrapassam os custos iniciais e anuais do uso das Soluções SAP Concur e podem incluir custos adicionais referentes a migrações, planejamento, consultoria e treinamento de funcionários ou usuários.
- 3. Cálculo do período de ROI e recuperação do investimento. A IDC realizou uma análise de fluxo de caixa depreciado dos benefícios e investimentos do uso das Soluções SAP Concur pelas organizações durante um período de três anos.** ROI é o coeficiente do valor presente líquido (VPL) e do investimento descontado. O período de recuperação do investimento é o ponto em que os benefícios acumulados se equiparam ao investimento inicial.

A IDC baseia os cálculos do período de recuperação do investimento e ROI em uma série de conjecturas resumidas abaixo:

- ▶ Os valores de tempo são multiplicados pelo salário onerado (salário + 28% dos benefícios e *overhead*) para quantificar a eficiência e economia de produtividade do gestor. Para fins desta análise, dependendo da localização geográfica das organizações entrevistadas, a IDC usou suposições de um salário médio incluindo horas extras de US\$ 100.000 por ano para os funcionários da equipe de TI e um salário médio incluindo horas extras de US\$ 70.000 por ano para funcionários de equipes sem ser de TI. A IDC supõe que os funcionários trabalham 1.880 horas por ano (47 semanas x 40 horas).
- ▶ O cálculo do valor líquido atual da economia de três anos é feito subtraindo o valor que teria sido realizado pelo investimento da quantia original em um instrumento com rendimento de 12%, levando em conta o custo da oportunidade perdida. Isso considera o custo pressuposto do dinheiro e a taxa de retorno suposta.
- ▶ Como as soluções de TI exigem um período de implantação, os benefícios completos da solução não estão disponíveis durante a implantação. Visando abranger essa realidade, a IDC distribui os benefícios mensalmente e, em seguida, subtrai o tempo da implantação da economia do primeiro ano.

Observação: Os números apresentados foram arredondados e podem não estar exatos.

Sobre o analista



Kevin Permenter

Diretor de pesquisas, Aplicações Financeiras, IDC

Como diretor de pesquisas, Kevin M. Permenter fornece *insights* e análises para vários segmentos de mercado Fintech, incluindo contabilidade, gestão de receitas, tributos corporativos, contas a pagar, contas a receber, tesouraria e pagamentos empresariais. Kevin lidera esforços de pesquisa qualitativa que impulsionam uma série de documentos tecnológicos enfocados no comprador, incluindo MarketScape, perspectivas do comprador, Peerscapes e pesquisas com usuários finais. Ele também lidera várias pesquisas quantitativas no contexto de aplicações financeiras que alimentam documentos tecnológicos com foco no fornecedor, como Market Shares, Market Forecast, Market Glance, Market Analysis Perspectives. A pesquisa realizada por Kevin concentra-se em interação, desafios e tendências que impulsionam a implantação de aplicações financeiras e sua função na evolução do complexo ecossistema da tecnologia financeira.

[Mais sobre Kevin Permenter](#)



Harsh Singh

Analista de pesquisas sênior, prática da estratégia de valor de negócio, IDC

Harsh V. Singh é analista de pesquisas sênior da prática da estratégia de valor de negócio, responsável pelo desenvolvimento do retorno sobre investimento (ROI) e análise de economia de custos nos produtos tecnológicos empresariais. O trabalho do Sr. Singh engloba várias soluções, dentre elas hardware de datacenter, software empresarial e produtos e serviços baseados na nuvem. A pesquisa do Sr. Singh enfoca o impacto financeiro e operacional desses produtos sobre as organizações que os implantam e adotam.

[Mais sobre Harsh Singh](#)

IDC Custom Solutions

Este documento foi produzido pela IDC Customs Solutions. Como fornecedor global de inteligência de mercado, serviços de consultoria e eventos para a tecnologia da informação, telecomunicações e mercados consumidores de tecnologia de mercado, o grupo da IDC Customs Solutions ajuda os clientes a planejar, comercializar, vender e obter sucesso no marketplace global. Criamos inteligência de mercado que pode ser utilizada na prática imediatamente e importantes programas de marketing de conteúdo que produzem resultados mensuráveis.



 @idc

 @idc

[idc.com](https://www.idc.com)

© 2022 IDC Research, Inc. Todos os materiais da IDC são licenciados [para uso externo](#), e de forma alguma o uso ou a publicação de pesquisas da IDC indica que a IDC endossa produtos ou estratégias do patrocinador ou de licenciados.

[Política de privacidade](#) | [CCPA](#)