IDC

Modelo de maturidade de software corporativo para gestão de viagens e despesas

Uma análise da evolução na adoção de softwares em grandes organizações

PESQUISA DE:

Kevin Permenter
Diretor de Pesquisa, Aplicações Financeiras, IDC

Outubro de 2021 | IDC Doc. #PT48310221

Como navegar nesta apresentação...

Clique nos títulos ou números de página abaixo para navegar até cada um deles.

Modelo de maturidade para a adoção de aplicativo para gestão de viagens e despesas . . . 3

Aplicativos legados . . . 4

O impacto da COVID-19 em aplicativos legados . . . 5

Soluções automáticas pontuais . . . 6

O impacto da COVID-19 na automação . . . 7

Ecossistema de plataforma conectada . . . 8

O impacto da COVID-19 no ecossistema . . . 9

Pacotes de aplicativos integrados . . . 10

O impacto da COVID-19 nos pacotes integrados . . . 11

Processos inteligentes/preditivos . . . 12

A pandemia demanda mais Inteligência Artificial e Machine Learning . . . 13

Sobre o analista . . . 14

Modelo de maturidade para a adoção de aplicativo para gestão de viagens e despesas

5 **Processos inteligentes/preditivos**

4 **Pacotes de aplicativos integrados**

3 **Ecossistema de plataforma conectada**

2 **Soluções automáticas pontuais**

1 **Aplicativos legados**

Aplicativos legados

Nos “aplicativos corporativos jurássicos” on-premise legados – sistemas que são monolíticos, complicados, excessivamente personalizados e estáticos – faltam recursos intuitivos e inteligência. Esses aplicativos geralmente necessitam de melhorias como adicionar planilhas para migrar e combinar conjuntos de dados.

50%

dos profissionais corporativos que responderam à pesquisa ainda usam aplicativos legados em todo o mundo.

Tecnologia: Aplicações monolíticas; implantação on-premise; altamente personalizadas; longos ciclos de atualização; visual ultrapassado.

Elementos culturais: Ad hoc; reativo; manual.

Desafios para os negócios: Risco de despesas indevidas, resultando em acúmulos imprecisos; elaboração de relatórios e implicações tributáveis para o colaborador e a organização.

Perspectiva do CFO: A tecnologia financeira legada atualmente em vigor dificulta qualquer esforço para ser ágil e flexível. As soluções legadas evitam que as equipes de FP&A e de orçamento avancem na nova velocidade dos negócios.

Benefícios de avançar para a próxima fase: Reduzir a exposição aos riscos associados a despesas e relatórios que não estejam em conformidade, minimizando a manipulação manual de dados.

Fonte: *Pesquisa SaaSPath 2021* da IDC

O impacto da COVID-19 em aplicativos legados

A grande mudança para o trabalho remoto/híbrido impactou os canais de pagamento. Os gastos dos funcionários tornaram-se uma fonte mais crítica para os negócios para despesas que tradicionalmente eram compradas de forma centralizada. Os sistemas legados diminuem ou interrompem o reembolso dos gastos dos funcionários, reduzindo a eficácia e a experiência da força de trabalho.

36%

dos entrevistados da pesquisa planejam aumentar seus gastos com tecnologia financeira em mais de 10%.

53%

dos entrevistados devem aumentar seus gastos com tecnologia relacionada a finanças.

PRINCIPAIS TAKEAWAY PARA O ESCRITÓRIO DO CFO:

Os CFOs se viram sobrecarregados com sistemas legados díspares e lentos que devem ser aumentados por FTEs adicionais ou planilhas suplementares.

Fonte: *Pesquisa Worldwide C-Suite (CXO) 2020* da IDC

Soluções automáticas pontuais

As soluções pontuais são desenvolvidas para gerenciar uma tarefa/fluxo de trabalho de uma forma relativamente desconectada. Tais soluções pontuais não dispõem de recursos inteligentes para impulsionar a automação; em vez disso, dependem de padrões de automação baseados em regras para a gestão de viagens e despesas. Os colaboradores podem utilizar processos automatizados para controlar suas viagens e despesas (T&E), os quais são fornecidos por soluções pontuais na nuvem.

83%

das empresas que responderam à pesquisa estão dispostas a pagar um valor *premium* pela tecnologia de automação.

Tecnologia: Soluções pontuais especializadas desenvolvidas considerando fluxos de trabalho específicos, ou seja, contas a pagar, tesouraria.

Elementos culturais: Isolado; desconectado; falta de comunicação.

Desafios para os negócios: Combinar conjuntos distintos de dados de despesas representa um esforço manual que é propenso a erros, limita os controles e reduz a precisão dos relatórios. Os sistemas em silo aumentam a necessidade de um maior número de profissionais para introduzir manualmente pontos de dados, aumentando os erros e reduzindo a experiência prática e a produtividade global dos colaboradores.

Perspectiva do CFO: As soluções pontuais funcionam melhor em um ambiente financeiro segmentado. A desvantagem é que, muitas vezes, elas podem limitar o fluxo de informações, o que dificulta a capacidade dos CFOs de comunicar de maneira eficaz as métricas financeiras.

Benefícios de avançar para a próxima fase: A visibilidade dos dados de despesas é ainda maior com a adoção de uma plataforma de gestão de despesas totalmente conectada, uma vez que podem ser combinados conjuntos distintos de dados de despesas. A plataforma conectada simplifica o processo de gestão de despesas para melhorar a prática dos colaboradores, ao mesmo tempo que aumenta a produtividade e a conformidade.

Fonte: *Pesquisa SaaSPath 2021* da IDC

O impacto da COVID-19 na automação

Houve uma aceleração na adoção de tecnologias de automação. É importante destacar que a migração para a automação também incluiu uma migração da automação mais antiga, mais complicada e baseada em regras para uma automação inteligente baseada em machine learning. A automação terá seu maior impacto em áreas que trabalham com grande volume de dados, como reservas e gestão de viagens, onde o número de etapas e fontes de dados exigem um nível de automação mais avançado.

40%

dos que responderam "Em resposta à crise da COVID-19, expandimos nossos planos de resiliência no sentido de oferecer suporte às demandas específicas de uma pandemia, por exemplo, a automação. E estamos expandindo ainda mais as nossas iniciativas para garantir que podemos responder às disrupções nos negócios e restaurar as nossas operações comerciais."

PORCENTAGEM DOS PROFISSIONAIS QUE RESPONDERAM À PESQUISA UTILIZAM A AUTOMAÇÃO BASEADA EM REGRAS PARA O SEGUINTE:

Fonte: *Pesquisa SaaSPath 2021* da IDC

Fonte: *Pesquisa Worldwide C-Suite (CXO) 2020* da IDC

Ecossistema de plataforma conectada

As soluções pontuais de back-office para viagens e despesas são conectadas por meio de APIs a sistemas de registro e a um ecossistema de aplicativos de terceiros.

Tecnologia: Soluções pontuais conectadas por meio de APIs que compartilham informações. Tais sistemas também podem ser conectados a parceiros externos formando um ecossistema em torno da(s) solução(ões) pontual(is), permitindo fluxos de informações entre os sistemas; os usuários precisam passar de um sistema para outro para coletar informações distintas.

Elementos culturais: Tedioso; coleta de dados sujeita a erros.

Desafios para os negócios: Canais de despesas fragmentados e novas categorias de despesas (como material de escritório para uso em home office, EPIs etc.) criam uma maior complexidade na gestão das despesas dos colaboradores. A falta de orientações sobre processos e conformidade pode dar margem a despesas desnecessárias, orçamentos excedentes e até mesmo fraude, o que pode acarretar possíveis penalidades legais e financeiras, além de danos à reputação.

Perspectiva do CFO: O escritório do CFO se tornou um centro de operações de negócios, facilitando a colaboração com fornecedores, parceiros e clientes.

Benefícios de avançar para a próxima fase: Os líderes corporativos podem obter uma visão completa das principais questões envolvidas, como saúde financeira e resiliência nos negócios. Ao conectar os aplicativos de negócios ao rastreamento de orçamento e funções de pré-aprovação, as organizações podem controlar os gastos de forma proativa antes que eles sejam realizados e reduzir os gastos que não estejam conformidade. Com o apoio de ferramentas analíticas e de elaboração de relatórios, os líderes corporativos podem utilizar dados acumulados para promover mudanças e configurações de políticas para melhorar a conformidade.

42%

dos profissionais que responderam à pesquisa descrevem a transformação digital de seus aplicativos financeiros como desconectada.

Fonte: *Pesquisa SaaSPath 2021* da IDC

O impacto da COVID-19 no ecossistema

Para muitos clientes usuários finais, a primeira parada na seleção de ferramentas auxiliares para ampliar a funcionalidade nos ecossistemas é com seus aplicativos financeiros. Os fornecedores de aplicativos têm em mãos uma oportunidade para agregar valor às suas soluções, aumentando, assim, a "adesão" aos seus produtos. No entanto, para aproveitar totalmente o poder do ecossistema, os fornecedores devem considerar a amplitude e a profundidade do ecossistema e oferecer aos usuários uma experiência consolidada. Por exemplo, durante a pandemia, os aplicativos indispensáveis incluíam os de assistência ao viajante, auditoria e fiscal. Mas ao ser considerado em conjunto, um ecossistema bem consolidado é um grande diferencial para os fornecedores de aplicações financeiras.

80%

das empresas vão revisar os relacionamentos com fornecedores, provedores e parceiros visando a executar melhores estratégias digitais para a implantação universal de recursos e operações autônomas de TI até 2024.

Fonte: IDC FutureScape: Previsões da Indústria de TI Mundial para 2021, outubro de 2020

Pacotes de aplicativos integrados

Trata-se de aplicativos que estão conectados a um fluxo de trabalho ou processo de negócios específico. Por exemplo, uma visão holística do capital de giro requer a vinculação de aspectos de T&E, cartão corporativo, ERP/sistema financeiro, CRM e gerenciamento de reuniões - uma área onde pacotes integrados podem prosperar. Os pacotes integrados são possíveis por meio do crescimento da arquitetura de softwares nativa na nuvem baseada em microsserviços.

Tecnologia: Estrutura de microsserviços que permite às equipes de TI recombinar diferentes elementos de aplicativos em torno de uma tarefa específica.

Elementos culturais: Permite que o CFO tenha uma visão mais holística das despesas e da exposição ao risco.

Desafios para os negócios: O processo integrado pode ficar estagnado sem o feedback contínuo da IA e ML. A falta de inteligência para continuar otimizando o desempenho do programa atrasa o crescimento dos negócios e inibe a capacidade de uma organização de responder às grandes disrupções comerciais.

Perspectiva do CFO: A pandemia mudou o ambiente corporativo para os CFOs de várias maneiras. Simplificando, o CFO precisa fazer mais (ser mais estratégico) e em um ritmo mais acelerado. O resultado é que a demanda por uma visão unificada dos dados financeiros torna-se essencial para o CFO ser ágil e flexível, que são aspectos chave do "novo normal".

Benefícios de avançar para a próxima fase: Simplifique e dimensione o processo de gestão de despesas dos colaboradores de ponta a ponta para dar suporte à transformação financeira. Com processos inteligentes e preditivos, a equipe de finanças pode aproveitar a tecnologia inteligente para reduzir o tempo de processamento (por exemplo, melhorar a eficiência da auditoria ou maximizar a recuperação de IVA etc.), melhorar a agilidade da organização e instituir a resiliência nos negócios.

Fonte: *Pesquisa SaaSPath 2021* da IDC

O impacto da COVID-19 nos pacotes integrados

De acordo com os resultados da Pesquisa SaaSPath 2020 da IDC, 75% dos usuários de aplicativos financeiros preferem que o seu aplicativo funcional faça parte de um conjunto integrado de softwares contra apenas 9% que preferem os melhores aplicativos. Quanto maior o porte da empresa, maior a preferência pelos pacotes de aplicativos, o que é lógico considerando que as pequenas empresas normalmente não têm necessidades que sejam suficientemente complexas para justificar as despesas com um pacote de soluções. É fato que as grandes empresas têm, historicamente, pacotes de softwares devido à complexidade operacional.

PRINCIPAIS PONTOS DE CONVERGÊNCIA DOS APLICATIVOS FINANCEIROS:

- Ordem para pagamento
- De relatório para relatório
- Gestão de despesas

81%

dos líderes financeiros estão dispostos a pagar mais por uma arquitetura nativa na nuvem com microsserviços e containers.

Processos inteligentes/preditivos

Esta fase de maturidade leva a abordagem do ecossistema da plataforma um passo à frente. Ao utilizar recursos cognitivos, os sistemas de gestão de despesas dos colaboradores fornecem serviços preditivos que mitigam despesas não planejadas ou desnecessárias e preveem futuras despesas antes que se realizem. Trata-se de uma grande mudança quando comparada à maioria das empresas hoje que só conseguem analisar suas despesas meses depois da sua realização. Nesta fase, as organizações obtêm mais insights, fazem melhorias avançadas e contínuas e instituem a resiliência nos negócios. Resumindo, essa fase abre caminho para as etapas de orçamento e planejamento de T&E preditivos, detecção de fraude baseada em machine learning com a possibilidade de eliminar totalmente a elaboração de relatórios de despesas.

84%

das empresas que responderam à pesquisa declararam estarem dispostas a pagar um valor *premium* pela tecnologia de IA/ML.

Tecnologia: A inteligência integrada aos fluxos de trabalho nos negócios é necessária em aplicativos corporativos para liberar todo o potencial da inteligência artificial.

Elementos culturais: LOB obtém mais insights; maior foco em atividades que agregam valor.

Perspectiva do CFO Technology: A inteligência integrada aos fluxos de trabalho nos negócios é necessária em aplicativos corporativos para liberar todo o potencial da inteligência artificial.

Resultados para os negócios: Uma transformação financeira à medida que os CFOs utilizam dados e insights preditivos prospectivos para a tomada de melhores decisões estratégicas na organização. O aproveitamento da automação inteligente aumenta a agilidade nos negócios, institui a resiliência e mantém as organizações à frente da concorrência.

Fonte: *Pesquisa SaaSPath 2021* da IDC

A pandemia demanda mais Inteligência Artificial e Machine Learning

De acordo com uma pesquisa recente, a Inteligência Artificial (IA) é de grande importância e está impactando todos os setores da indústria. Os primeiros usuários relatam 39% de melhoria na experiência do cliente (CX) e 33% de melhoria na eficiência dos colaboradores, além de uma aceleração na inovação com a implementação de soluções de IA. É um aumento de dois dígitos na melhoria dos resultados comerciais em comparação com 2019.

CASOS DE USO DE IA/ML CORPORATIVOS

Machine learning (ML) estruturado
Recentemente, as empresas optaram pelo machine learning estruturado para acelerar/simplificar as principais reconciliações, realizar auditorias, comparações, gestão de caixa e aplicação de descontos.

Automação do fluxo de trabalho
Os fornecedores de gestão de despesas devem trabalhar para integrar a inteligência aos fluxos de trabalho em prol da execução de ordens para pagamento visando liberar todo o potencial da IA.

Assistente virtual
Um assistente virtual pode ser usado para aumentar e até mesmo automatizar muitas tarefas de nível baixo -— liberando valiosos recursos organizacionais financeiros para se concentrar em tarefas estratégicas de nível alto.

Detecção de fraude
Mudanças nos padrões de gastos e comportamentos exigem mudanças na estratégia de auditoria. Implementar mudanças de política para acomodar novos ambientes de trabalho impõe novos desafios para controles e elaboração de relatórios.

Fonte: Participações no mercado mundial de aplicativos de inteligência artificial em 2020: Adoção acelerada pela disrupção em decorrência da pandemia global

Sobre o analista

Kevin Permenter
Diretor de Pesquisa, Aplicações Financeiras, IDC

Como diretor de pesquisa, Kevin M. Permenter fornece insights e análises em vários segmentos do mercado de tecnologia financeira, incluindo contabilidade, gestão de receita, impostos corporativos, contas a pagar, contas a receber, tesouraria e gestão corporativa de pagamentos. Kevin lidera iniciativas de pesquisa qualitativa que geram uma série de documentos voltados para os compradores de tecnologia, incluindo Marketscapes, perspectivas do comprador, Peerscapes e pesquisas com os usuários finais. Ele também lidera diversas iniciativas voltadas para a pesquisa quantitativa na área de aplicações financeiras que alimentam documentos com foco nos principais fornecedores de tecnologia, como Participações no Mercado, Previsão de Mercado, Visão de Mercado, Perspectivas de Análise de Mercado. Sua pesquisa inclui uma ênfase particular na interação, desafios e tendências que impulsionam a implantação de aplicativos financeiros e seu papel na evolução do complexo ecossistema de tecnologia financeira.

Mais informações sobre Kevin Permenter

IDC Custom Solutions

Esta publicação foi produzida pela IDC Custom Solutions. Como principal fornecedora global de inteligência de mercado, serviços de consultoria e eventos para os mercados de tecnologia da informação, telecomunicações e tecnologia de consumo, o grupo de Custom Solutions da IDC ajuda o cliente a planejar, comercializar, vender e obter sucesso no mercado global. Criamos inteligência de mercado acessível e programas de marketing de conteúdo influentes que geram resultados mensuráveis.

IDC @idc @idc idc.com

© 2021 IDC Research, Inc. Os materiais da IDC são licenciados para uso externo e, de forma alguma, o uso ou publicação de pesquisas da IDC indica o endosso da IDC aos produtos ou estratégias do patrocinador ou licenciado.

Política de Privacidade | CCPA