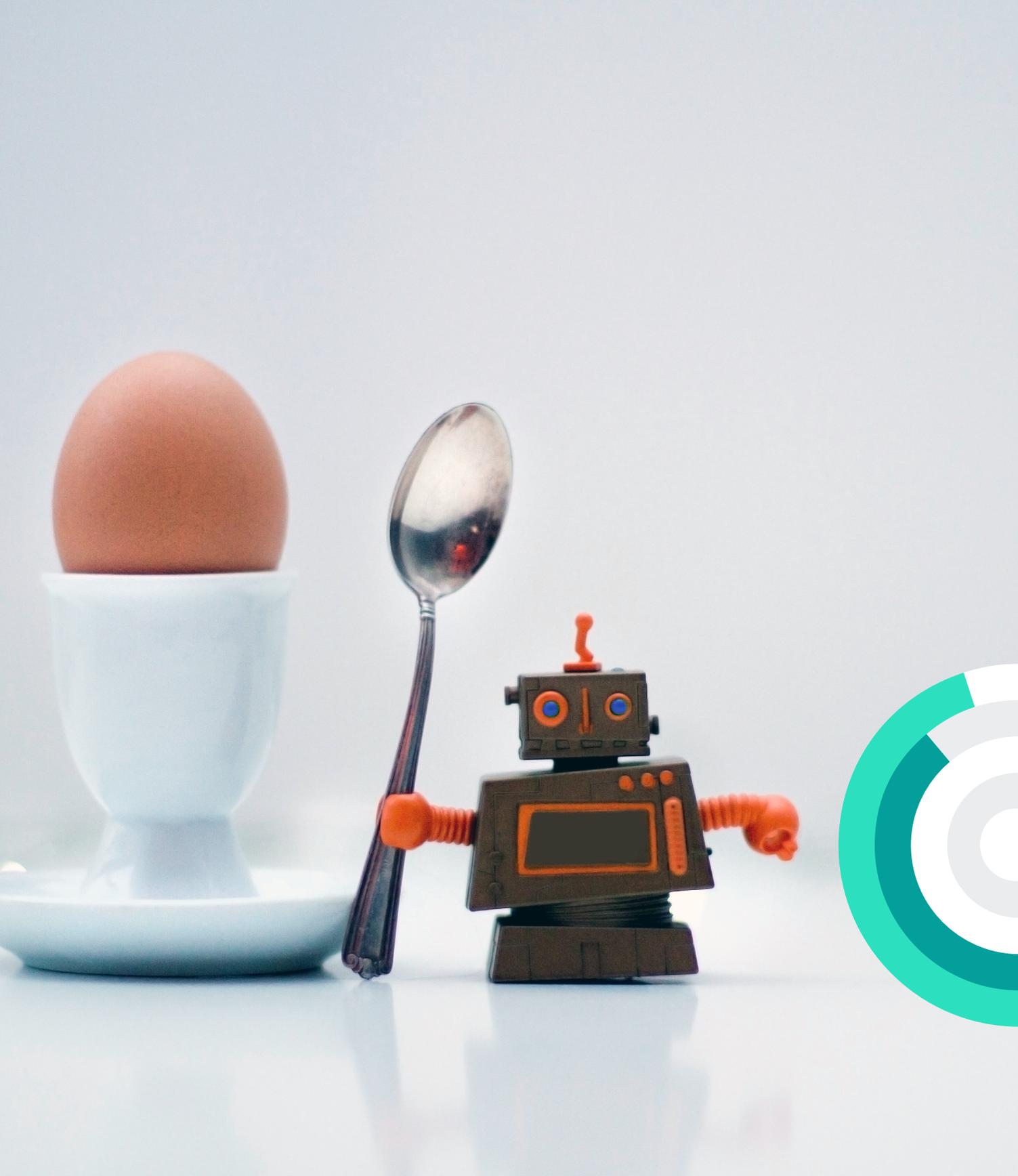


Oito perguntas sobre o impacto da IA nas viagens de negócios

SAP Concur



Então, quando os robôs farão meu trabalho?

A IA não vai substituir você. A IA chegou para lhe ajudar. E há uma boa chance de transformar tudo o que pensamos e fazemos em nossas vidas pessoais e profissionais.

A verdade, porém, é que está difícil de encontrar os dados sobre IA em meio a tantas promessas e exageros. Uma coisa é certa, no entanto: Não faltam ideias sobre como a IA deve ou já deveria funcionar, para tornar as viagens de negócios mais fáceis, rápidas e seguras, e ainda mais econômicas, compatíveis e sustentáveis.

Com toda essa confusão, como você sabe qual é valor comercial que se pode esperar que a IA ofereça? Vamos dar uma olhada.

Como as pessoas se sentem sobre viajar com IA?*



95% dos viajantes a negócios estão abertos a usar opções habilitadas por IA para reservar suas viagens de negócios, mas apenas 7% estão confortáveis em fazer isso agora.

89% precisam de suporte ou treinamento prestado pela empresa para se sentirem confortáveis usando IA para reservas.

48% querem saber que seus dados pessoais são seguros e 37% querem ter certeza de que as ferramentas não criam vieses.

32% querem saber que não haverá repercussões se as reservas sugeridas por IA não cumprirem a política da empresa.

*relatório da 6.ª Pesquisa global anual com viajantes a negócios

Primeiro, uma citação de Sócrates... ou de outra pessoa.

“O início da sabedoria é a definição dos termos”.

Independentemente de sua fonte, esta citação é incrivelmente potente em qualquer discussão sobre IA. Antes de mergulharmos no futuro da IA em viagens corporativas, vamos nos certificar de que estamos falando a mesma língua.

Inteligência artificial (IA) refere-se à tecnologia (software, sistemas etc.) capaz de realizar tarefas que tradicionalmente exigem inteligência humana, como usar dados para aprender, resolver problemas e tomar decisões.

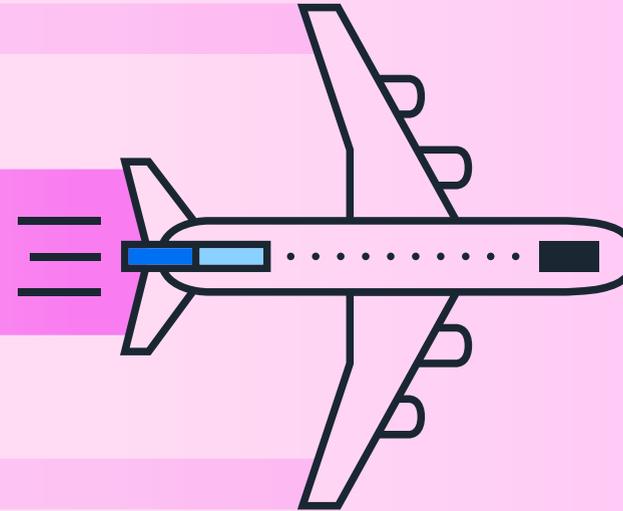
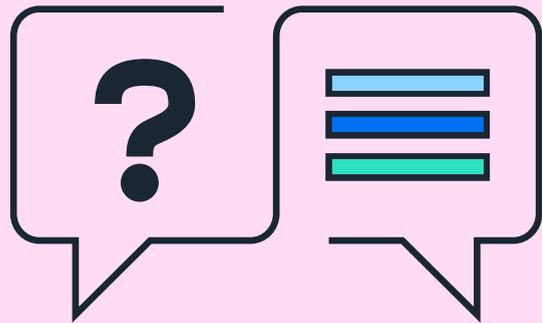
A IA generativa (um subconjunto da IA) se concentra na criação de modelos que podem gerar novos conteúdos por meio da aprendizagem de padrões e estruturas, a partir dos dados existentes.

Percebe o denominador comum? Dados.

O poder da IA está nos dados usados para analisar, aprender, agir, recomendar e continuar melhorando. Sem os dados certos, a IA é artificial, mas não inteligente.

E agora que sabemos do que estamos falando, é hora de fazer as perguntas difíceis.





“Não se trata de IA por si só ou criar casos de uso apenas para dizer que você está usando IA. Trata-se de eliminar os obstáculos da experiência de cada viajante, melhorar a produtividade de forma tangível e explorar percepções inteligentes de maneiras que ninguém tinha pensado antes. Fornecer esse tipo de previsão e inteligência em tempo real é como a IA facilita a tomada das melhores decisões para o viajante e a empresa, seja para reservar uma viagem, fazer a viagem, gerenciar o orçamento ou acompanhar a conformidade”.

- Mimi Shen, diretora de soluções de viagem, SAP Concur

1

Você está simplesmente recriando o status quo?

Com a esperança de entrar na moda de IA, muitas soluções de gestão de viagens usam a IA para replicar sua experiência de reserva atual por meio de uma interface de bate-papo. Isso é apenas um chatbot, que não causará impacto real sobre seu programa.

Vá além da aparência da experiência para avaliar se a IA proporciona:

- *Mais* informações e percepções.
- *Maior* facilidade de uso.
- *Maior* produtividade.

Sem esses benefícios essenciais, a IA é apenas um enfeite, não algo de valor.

2

Você está acelerando as aprovações pré-viagem?

A melhor maneira de alcançar a conformidade é aplicar políticas antes da compra. Gerenciar manualmente essas aprovações pode ser complicado e frustrante para os colaboradores que precisam ir atrás dos custos estimados para cada viagem.

A IA deve fazer esse trabalho, fornecendo faixas de preços claras e precisas com base nos requisitos da viagem. Dessa forma, viajantes e seus gerentes podem prever com precisão o custo total de uma viagem antes do gasto, assegurando a conformidade e a economia de custos.

As estimativas iniciais também podem ser usadas para comparar diferentes custos para diferentes datas. Assim, os viajantes que podem ajustar a data ou hora da viagem podem ver itinerários alternativos e economizar ainda mais.



3

Você está oferecendo personalização duradoura como amigo?

O mesmo vale para a IA. Se não estiver fornecendo recomendações específicas e personalizadas conforme as preferências históricas de cada viajante, levando em conta economia de tempo, consciência de custos e sustentabilidade, a IA não está fazendo tudo o que pode.

A personalização da IA deve simplificar a pesquisa e encurtar a experiência de reserva, fornecendo recomendações de itinerário que ela sabe que você quer e que se encaixam em suas políticas de eficiência, consideração ambiental e economia.

Esses itinerários devem incluir descrições curtas, para que os viajantes entendam as recomendações e os fatores em jogo. Também deve haver alguma flexibilidade, permitindo que os viajantes troquem trechos de um itinerário sem alterar tudo.

Simplificando, a IA pode oferecer opções conforme a política e preferências pessoais, reduzindo o tempo necessário para planejar a viagem.

4

Você está oferecendo orientação a cada etapa?

Recomendações de reservas personalizadas são uma coisa, mas o que a IA pode fazer durante a viagem e depois que seus viajantes chegarem em casa?

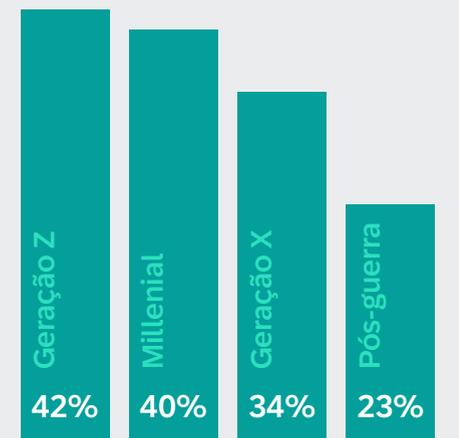
Viagens apoiadas por IA devem oferecer assistência por bate-papo de ponta a ponta, não apenas para consultas e política, mas também para questões relacionadas a despesas. A IA deve enviar notificações antes da viagem, de acordo com a política, sobre ajudas de custo para refeições, seleções de assentos e outros aspectos comuns de uma viagem. E deve prever interrupções de viagem, além de opções de remarcação por autoatendimento.

A IA deve até mesmo recomendar onde os viajantes devem ficar e quais áreas evitar, oferecendo avaliações de risco para destinos, pontuações de segurança do bairro e percepções sobre preocupações especiais de viagens para mulheres e comunidades LGBTQ+.

Além da segurança do viajante e da eficácia de gastos, a IA pode eliminar o trabalho de gastar com transações de viagens. Veja a especificação de itens em tempo real, por exemplo. Reservas e compras devem fluir automaticamente a um relatório de despesas para simplificar e acelerar o processo pós-viagem.

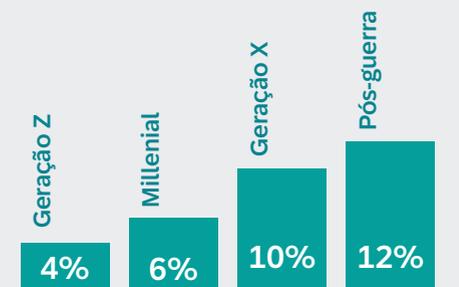
A IA, em outras palavras, torna as viagens completamente mais seguras, simples e inteligentes.

Quem precisa de treinamento?*



Requer treinamento em IA

Pode parecer surpreendente, mas os viajantes da geração Z (42%) e da geração Y (40%) provavelmente precisarão de treinamento sobre opções habilitadas para IA. Elas são seguidas pela geração X (34%) e pela geração do pós-guerra (23%).



Confortável usando IA

Na verdade, 12% da geração do pós-guerra e 10% da geração X já se sentem confortáveis usando opções habilitadas por IA para reservar viagens de negócios. Apenas 4% da geração Z e 6% dos Millennials “nativos digitais” dizem o mesmo.

“Muitos viajantes mais jovens estão preocupados em seguir exatamente as políticas de suas empresas e não cometer erros, que desejam treinamento e orientação sobre como usar as ferramentas. Eles são novos e não querem manchar seu potencial de avanço ao cometer um erro em algo tão simples quanto um relatório de despesas ou reservar um voo, mesmo que possam entender facilmente como o software funciona”.

- Jeanne Dion, Vice-presidente de experiência de valor da SAP Concur

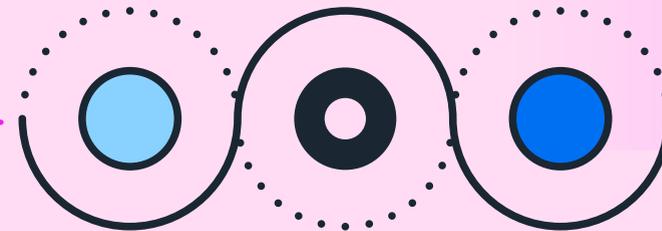
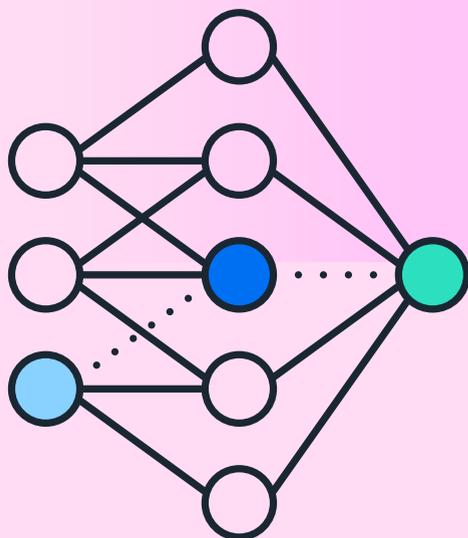
*relatório da 6.ª Pesquisa global anual com viajantes a negócios

5

Você está aumentando a simplicidade e a eficiência dos casos mais complexos?

Não há nada mais frustrante do que coordenar o cronograma de viagens de toda uma equipe dispersa por países e fusos horários, especialmente quando você tenta fazer com que todos nessa equipe cheguem ao mesmo lugar da mesma maneira e com boa relação custo-benefício.

A IA pode lhe ajudar a ordenar esse tipo de caos, automatizando reservas para vários viajantes e recomendando itinerários ideais ao alinhar horários, política, economia de custos e muito mais.



6

Você está fornecendo orientação contínua sobre a política?

No ambiente de hoje, manter sua equipe atualizada sobre as últimas políticas de viagem é um trabalho cansativo e interminável. Usar a IA para orientar continuamente os colaboradores sobre políticas recoloca o tempo em suas mãos, protegendo os requisitos de conformidade e controlando os custos. Veja o que a IA oferece:

Atualizações em tempo real: A IA pode incorporar instantaneamente quaisquer alterações à política de viagens, garantindo que todos os colaboradores tenham sempre as informações mais atuais.

Alertas automatizados: Você receberá notificações automáticas quando os planos de viagem se desviarem das políticas estabelecidas, permitindo ação imediata.

Recomendações personalizadas: Novamente, a IA pode sugerir as melhores opções de viagem que satisfaçam as preferências dos colaboradores e as necessidades organizacionais.

Relatórios abrangentes: Obtenha relatórios detalhados sobre atividades de viagem, despesas e adesão às políticas, permitindo melhor governança e planejamento estratégico.

Certifique-se de que suas políticas de viagem não estejam apenas “no papel”, mas que sejam trabalhadas diretamente no processo de planejamento e reserva de viagens da sua equipe. Esse tipo de orientação contínua sobre a política, conduzida por IA, pode reduzir drasticamente o risco de não conformidade e tornar cada viagem mais eficiente.



“Não se preocupe em ‘usar toda a IA de uma vez’. Comece pequeno, com aplicativos simples, como um chatbot para assistência em reservas ou uma ferramenta de IA para gestão de itinerários. Em seguida, ofereça treinamento e suporte para que os usuários saibam que não estão sozinhos e que seus dados estão seguros. Você construirá uma comunidade em torno de ferramentas de IA, que aliviam preocupações e incentivam a adoção”.

- Jeanne Dion, Vice-presidente de experiência de valor da SAP Concur

7

Você está aprimorando sua análise com percepções de IA?

Os viajantes não são os únicos que devem aproveitar o suporte e a percepção da IA. A inteligência artificial também pode ajudar os líderes de viagens a analisar seu conjunto de dados sobre viagem, já grande e ainda crescente, identificando oportunidades para aproveitar ao máximo os programas, políticas e economias de custos com viagens.

Procure soluções que usem IA para obter informações comparativas sobre comportamentos e tendências de viagem, fornecendo orientação específica sobre como usar essas informações para melhorar e refinar seu programa de viagens.

8

Você está trazendo escala, velocidade e precisão para suas auditorias?

Você não consegue observar tudo, mas não pode deixar escapar nada. É um enigma comum entre os líderes de gestão de viagens e despesas, embora seja totalmente desnecessário.

A IA pode fazer a maior parte da tarefa de auditoria: Certificar-se de que os recibos correspondam aos lançamentos, verificar as despesas em relação à política e sinalizar o que precisa de atenção extra de seus especialistas.

É a maneira mais rápida e eficiente de garantir que todas as despesas recebam a supervisão necessária antes do reembolso.

Pergunte a si mesmo: Você está pronto para viagens mais inteligentes?

A inteligência artificial encurta e simplifica o processo de viagem para você e sua equipe. Ela protege cada viajante e o seu orçamento. Ela fornece dados precisos em tempo real, para você gastar menos tempo procurando detalhes. E isso lhe permite ver até onde seu programa de viagens pode ir.

A IA faz o trabalho que atrapalha seu trabalho,
tudo isso por meio do Concur Travel.

[Veja como funciona com esta demonstração em vídeo.](#) Você saberá como a IA suporta a nova solução Request Assistant e o que ferramentas inteligentes podem fazer por você.

Em seguida, aprofunde-se com o [ebook “Liderando o ataque, liderando a mudança”](#), uma visão detalhada de onde o setor está indo e as ferramentas para levar você até lá.

