

# Liderando o ataque, liderando a mudança na gestão de viagens.

Uma visão detalhada sobre o destino do  
setor e as ferramentas para levar você até lá.

**SAP** Concur



## A mudança está vindo de todos os lados — ainda bem que podemos lhe ajudar.

Você não está apenas diante de mudanças constantes nas viagens de negócios, mas também enfrenta a evolução das demandas dos viajantes, exigências dos fornecedores e regulamentos governamentais. Além disso, você pode ter um programa de viagens que já mostra sua idade e pode ver cada vez mais gastadores habilidosos ultrapassando os limites.

Enquanto isso, mais requisitos e responsabilidades continuam sendo adicionados à sua lista extensa de tarefas. Muitos tomadores de decisão de viagens de negócios agora estão sendo avaliados em relação a todos os tipos de novas métricas: inovação de programas, sustentabilidade, DE&I, ROI e a capacidade de liderar estrategicamente seu programa corporativo ante qualquer coisa desconhecida que aconteça.

Para fazer tudo isso, são necessárias ferramentas de viagem tão resilientes quanto você. Ferramentas que podem se adaptar não apenas às constantes mudanças nas viagens, mas também acompanhar as variações das necessidades de seu programa. Você precisa que sejam intuitivas, eficientes, flexíveis e expansíveis, tanto para a empresa quanto para seus viajantes individuais, para que você possa seguir com confiança para o futuro.

**E é exatamente por isso que a SAP Concur está aqui.**

# Também estamos mudando.

Assim como você lidera seu programa de viagens, a SAP Concur lidera o campo de tecnologia de viagens e despesas (T&E) há décadas. Fizemos isso antecipando e nos adaptando, e à medida que evoluímos, continuaremos a desenvolver e implantar produtos de viagem inovadores em uma plataforma que opera como você e como os viajantes desejam.

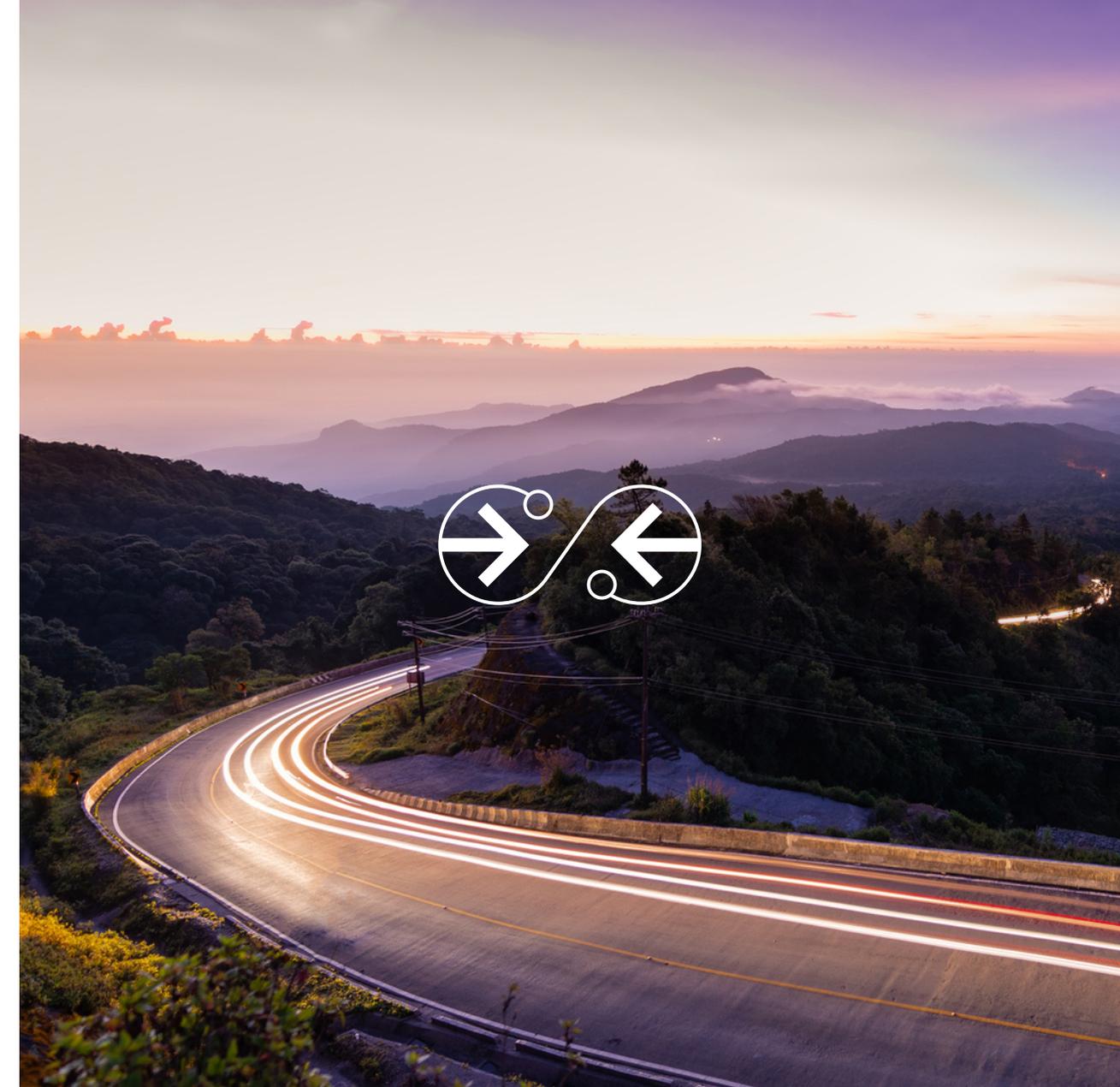
Estamos melhorando cada elemento da nossa plataforma para atender aos requisitos dinâmicos de viajantes, líderes de viagens, gerentes de sustentabilidade e profissionais de compras. Isso significa:

## ***Um novo Concur Travel e uma experiência nova e mais envolvente para você e seus viajantes.***

Nossa **ferramenta de reservas on-line Concur Travel**, reformulada recentemente, oferece uma nova experiência de reserva de ponta a ponta e interface de usuário completamente redesenhada, tanto em dispositivos móveis quanto em laptops (com dados fluindo entre ambos). Com uma experiência de reserva semelhante à do consumidor, conteúdo robusto e soluções inteligentes, a ferramenta facilita as viagens de negócios. E com processos mais rápidos, fáceis e simplificados desde a reserva até o faturamento, a adoção aumenta, assim como a conformidade.

## **A SAP Concur lidera a próxima geração de viagens corporativas — expandindo e se destacando de maneiras que os outros não podem:**

- Somos a única solução integrada de T&E com múltiplas TMCs, GDS e múltiplos países, oferecendo às empresas opções incomparáveis, e *oferecemos a única integração com SAP Concur Expense*.
- A tecnologia de IA sustenta nossas principais soluções de viagens, despesas e faturas, juntamente com nossa posição de liderança de mercado, nos últimos 10 anos.
- Ninguém pode atender aos complexos requisitos de mais de 42.000 clientes globais em mais de 150 países.
- Ninguém se integra a tantos parceiros, com um ecossistema de mais de 700 parceiros que oferece mais maneiras de obter mais valor da SAP Concur.
- Oferecemos conteúdo NDC há anos, e continuamos a inovar nossa tecnologia para incluir conteúdo GDS e NDC. Quando os GDSs não têm o conteúdo ou quando as TMCs não estão prontas para habilitá-lo, também oferecemos nosso produto **Concur TripLink**.



Concur Travel é a maior ferramenta de reservas on-line do mundo, oferecendo total flexibilidade e controle de conformidade no cenário atual de reservas multicanal, para que os viajantes possam reservar por meio do seu sistema ou diretamente com os fornecedores, e você ainda capture todos os dados.

An aerial photograph of a beach. The left side of the image shows clear, turquoise water. The right side shows a sandy beach. A large, dark shadow of an airplane is cast across the water and onto the sand, extending from the top left towards the bottom right. The shadow is sharp and clearly defined. A white, geometric shape, resembling a stylized arrow or a speech bubble tail, points from the right edge of the image towards the text on the right.

**Vamos criar um programa  
em que as viagens  
nunca atrapalhem  
o seu destino.**

Na SAP Concur, estamos redesenhando o mundo das viagens corporativas e repensando como nossas soluções podem lhe atender. É uma jornada de melhoria contínua, e estamos avançando em três áreas de foco principais.

**Vamos dar uma olhada.**

# Foco: Inovação

## O problema de gerenciar conteúdo fragmentado.

Se não forem abordadas adequadamente, as mudanças e desafios crescentes em como o conteúdo de viagem é distribuído e como a reserva de viagens é feita resultarão em falta de controle, menor visibilidade e menos confiança em seu programa de viagens, *especialmente quando quase metade dos viajantes faz reservas fora de seus sistemas corporativos.*

Veja da seguinte forma: Viajantes corporativos querem uma experiência semelhante à do consumidor. Eles querem reservar suas viagens de negócios da mesma forma que reservam suas férias. E também querem a flexibilidade de gerenciar interrupções de viagem ou preocupações de segurança durante a viagem, como cancelamentos de voos, greves ferroviárias ou protestos. Eles querem tantas opções quanto conteúdo, os mesmos tipos de informações e personalização. Sem isso, eles se afastarão das ferramentas de reserva tradicionais.

As necessidades do viajante, bem como as preferências (e vantagens) que prioriza, estão impulsionando a demanda por recursos multicanal e afastando os colaboradores do seu programa de reservas. Os fornecedores têm seus próprios incentivos para atrair os viajantes aos seus canais, como o aumento das vendas de pacotes e acessórios, redução das taxas intermediárias e taxas de conversão mais altas.

### A solução: Mudar para o gerenciamento de viagens multicanal.

É claro que essas mudanças nas viagens de negócios são desafiadoras, mas também apresentam oportunidades para melhorar a experiência do viajante e expandir a gestão do programa de viagens. Ao combinar o novo Concur Travel com Concur TripLink, você pode obter uma verdadeira solução de gerenciamento para o mundo das reservas multicanal.

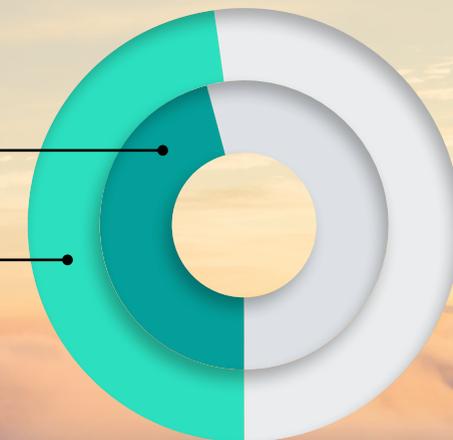
O **Concur TripLink**, por exemplo, oferece visibilidade total de cada viagem, para que você saiba não só para onde seus viajantes estão indo como o que gastam durante a viagem, independentemente da reserva ser feita dentro ou fora do seu sistema. Ele ajuda a gerenciar viagens em diversos canais de reserva, destacando tarifas negociadas, capturando itinerários e integrando tudo isso à sua solução SAP Concur. Funciona da seguinte maneira:

- Os viajantes reservam diretamente com as principais marcas de viagens de todo o mundo, e a integração embutida insere os dados em seu sistema.
- Ou eles podem simplesmente encaminhar os e-mails com o itinerário para o **SAP Concur Expense**, onde os dados são catalogados automaticamente, dando a você as informações para aplicar a política sobre reservas diretas de fornecedores.
- E com relatórios que incluem de tudo, desde o gasto total por viajante até a análise de gastos invisíveis, você saberá se eles estão em conformidade.

Os controles administrativos no Concur TripLink permitem ajustar como as integrações de parceiros de viagem são apresentadas e comunicadas aos seus viajantes conforme suas políticas de viagem. E também envia mensagens claras aos viajantes sobre se reservas diretas são permitidas ou não, para que possam permanecer na política.

**46%** dos viajantes a negócios globais fazem reservas diretas com o fornecedor.

Pesquisa global da SAP Concur com viajantes de negócios, em 2023

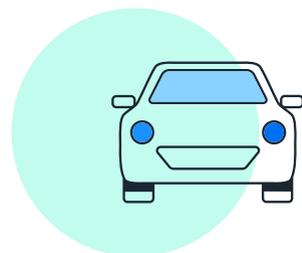


**48%** dos compradores de viagens ainda não começaram a implementar novas capacidades de distribuição (NDC).

Pesquisa da Global Business Travel Association, abril de 2023

# Foco: Inovação

A nova experiência de reserva do **Concur Travel** também prioriza a cobertura de conteúdo global, incluindo NDC. Isso significa mais fontes de conteúdo, descrições mais detalhadas e mais opções. Veja algumas das melhorias do novo Concur Travel:



## Aluguel de carros

Mais fornecedores com mais ofertas, fornecendo melhores imagens e descrições, em uma única ferramenta.

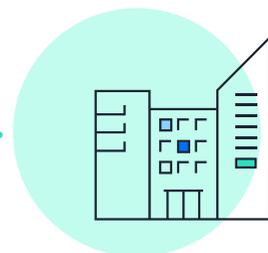
Uma experiência de reserva mais ágil, com menos etapas, bem como suporte para entrega e retirada de carros.

 Suporte à sustentabilidade, por meio da exibição das emissões de CO2 e opções de filtro híbrido/elétrico.

Capacidade de pesquisa geral, que combina lojas dentro e fora do aeroporto.

Mapa interativo, que permite aos viajantes encontrar locações de carros perto de seu hotel, escritório ou outra loja.

 ESG, Sustentabilidade e/ou DE&I

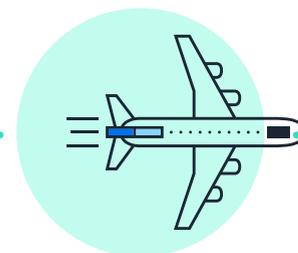


## Hotéis

Mais conteúdo e tarifas de hotel, com integração direta atualizada com parceiros como American Express GBT, BCD, CWT RoomIt, FCTG e HRS.

Experiência de usuário aprimorada, com imagens mais ricas; informações mais detalhadas sobre hotéis, quartos e tarifas; opções de filtragem aprimoradas — tudo consolidado em uma tela, permitindo que os usuários encontrem facilmente o hotel desejado.

 Informações mais detalhadas sobre sustentabilidade, para que os viajantes possam pesquisar hotéis com base nas pontuações de emissão de carbono, pontuações de sustentabilidade e certificações de sustentabilidade LEED.



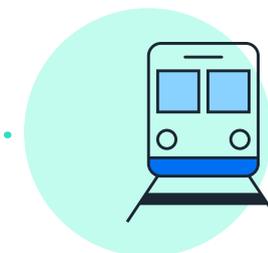
## Passagens aéreas

Conteúdo expandido sobre passagens aéreas, incluindo ofertas GDS NDC e companhias aéreas de baixo custo, como conexão direta com a Ryanair.

Tarifa aprimorada, descrições de serviços complementares e exibição do mapa de assentos, com reconhecimento do status de fidelidade.

Experiência de reserva mais flexível, permitindo que os viajantes combinem conteúdo sobre passagens aéreas GDS e não GDS na mesma reserva.

 Para cada trecho de suas viagens, os usuários agora podem selecionar o itinerário e as tarifas, além de visualizar e classificar as opções por emissões de gases do efeito estufa.



## Trem

Conteúdo doméstico e internacional mais amplo, incluindo mais operadoras e opções enriquecidas.

Disponibilidade de bilhete eletrônico para carteira móvel.

Diversidade de meios de pagamento, incluindo On Account, Strong Customer Authentication (SCA), pagamentos com cartão e com cartão virtual, garantindo acessibilidade e conveniência para todos os viajantes.

Experiências simplificadas que abrangem as nuances das viagens domésticas, abordam os desafios dos passageiros que chegam e abrem caminho para viagens internacionais perfeitas.

 Uma nova abordagem para viagens de trem na Europa, no Oriente Médio e na África (EMEA), que prioriza meios de transporte preferenciais e sustentáveis.

# Foco: Controles e conformidade

Assim como a inovação da SAP Concur traz liberdade e flexibilidade ao seu programa de viagens, também foi concebida para manter os colaboradores e seus gastos dentro da política. Veja como algumas de nossas últimas melhorias estão abrindo o caminho a seguir:

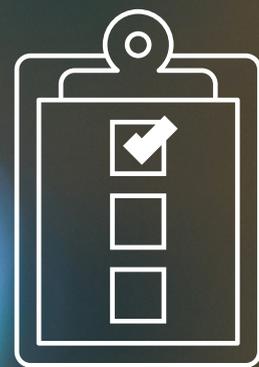
A nova **experiência de reserva do Concur Travel**, que descrevemos acima, oferece acesso simples e claro a uma ampla seleção de opções de voos, carros, hotéis e trens, além de diversas comodidades e informações detalhadas para cada reserva. Assim, os viajantes têm menos motivos para sair da sua ferramenta de reservas e, com mais informações sobre o que está incluído no preço, você pode fazer comparações exatas.

**As soluções SAP Concur usam inteligência artificial e machine learning** para melhorar continuamente a experiência de reserva e viagem para todos, aumentando a conformidade ao longo do caminho. Você verá que usarão diversas ferramentas atualizadas, incluindo:

- **Request Assistant** facilita a vida usando IA generativa para dar estimativas de custo inteligentes para as viagens de seus colaboradores. Dessa forma, eles não precisam pesquisar o preço de cada item em seus itinerários de viagem, e é mais provável que usem suas ferramentas de viagem.
- **Expenselt** usa IA generativa para analisar e discriminar as contas do hotel. Os usuários podem simplesmente arrastar e soltar as informações no SAP Concur Expense, e tudo será resolvido com precisão para que os colaboradores não percam tempo corrigindo erros.
- Joulé, **nosso assistente de IA**, personaliza as recomendações de voo com base nas preferências do viajante, hábitos de reserva e muito mais. Assim, os viajantes recebem ajuda de IA para planejar seus voos e ganham uma experiência consistente de IA nas soluções SAP Concur.

**Novos pagamentos com cartão virtual** para reservas de hotel elevam o controle e a conformidade, permitindo que você lance estes gastos em uma conta central, se protegendo contra fraudes e limites de gastos, além de simplificar o processo aos viajantes. Além disso, você obtém dados de gastos com mais rapidez e precisão, melhorando os relatórios e simplificando as reconciliações.

Dependendo das variações regionais no lançamento de produtos, alguns aprimoramentos de produtos listados podem ainda não estar disponíveis e serão entregues em 2024/25.



95% dos viajantes a negócios estão abertos a usar opções habilitadas por IA para reservar suas viagens.

Fonte: relatório da 6.ª Pesquisa global anual com viajantes a negócios da SAP Concur

## Foco: Liderança estratégica

### Criar eficiências para que você possa pensar no panorama geral, não nas minúcias.

Níveis crescentes de dados, análises e relatórios oferecem visão melhor sobre o panorama geral. Porém, como as plataformas de gestão de viagens dependem de ferramentas de terceiros para gerenciar as despesas, você acaba com um sistema para viagens e outro para despesas. Assim, em vez de uma visão clara de todos os seus dados de viagens e gastos, você é forçado a lidar com relatórios díspares e informações desarticuladas, tendo de manter vários contratos.

Ter uma visão melhor do passado também facilita planejar o que está por vir. E, ao capturar todos os dados de transações de viagens com as soluções SAP Concur, você terá poderosas ferramentas e painéis prontos para consulta que ilustrarão onde suas políticas estão funcionando, como seus fornecedores estão se saindo, onde você pode encontrar economias e o ROI que seu programa entrega ao negócio.

E como o **novo Concur Travel continua a se integrar perfeitamente ao SAP Concur Expense**, você e seus viajantes obtêm um processo fluido e intuitivo, do planejamento da viagem à reconciliação.



# Foco: Liderança estratégica

## Liderar com o coração sem perder os gastos de vista.

Muitos líderes de viagens estão lutando para atender às expectativas desafiadoras da empresa e manter viajantes seguros e felizes, com os custos sob controle. A evolução da plataforma SAP Concur traz a você:

Uma maneira de ficar à frente de interrupções de viagem, como greves e cancelamentos, que levam a frustrações dos colaboradores e caras horas extras. Isso inclui:

- **Alertas de risco** — as notificações mais recentes do **Triplt Pro** — dão aos viajantes notificações oportunas de possíveis incidentes com companhias aéreas/aeroportos, para que possam evitar as multidões. Isso pode significar o reagendamento de um voo, para evitar uma tempestade, ou levar uma bagagem de mão se os manipuladores de bagagem entrarem em greve.

Eficiências aprimoradas e novas para os viajantes:

- A capacidade de **compartilhar reservas** entre os viajantes em sua lista na Concur Travel, no Microsoft Teams, para que seus colegas de trabalho façam a mesma viagem.
- **Sincronização da caixa de entrada do Triplt para o Microsoft 365**, que permite aos usuários adicionar automaticamente informações importantes sobre viagens de suas contas de e-mail a seus itinerários.



## Levando os valores ao topo do seu programa de viagens.

As soluções SAP Concur também permitem que você promova o que os viajantes mais valorizam em cada decisão de viagem com algumas de nossas últimas atualizações:

- 🌱 **Ação climática:** Orienta como fazer as melhores escolhas para limitar as emissões, desde rótulos verdes e filtros para opções sustentáveis até alternativas de compras e viagens multimodais.
- 🌱 **Responsabilidade social:** Ajude os viajantes a se sentirem incluídos, aceitos e protegidos, com opções de perfil expandidas que lhes dão mais controle sobre seus dados pessoais.

# O futuro das viagens chegou.

“Estamos desenvolvendo o programa de viagens do futuro, com todos os produtos de viagem e parceiros. O programa é muito mais do que uma interface de usuário chamativa. Ele foi concebido para ser expansível e pronto para inovação futura — capaz de implantar novos recursos, funcionalidades e melhorias de interface do usuário que beneficiam todo o ecossistema de viagens corporativas.”

— *Charlie Sultan, presidente da Concur Travel*

[Saiba mais sobre o novo Concur Travel >](#)

[Veja uma demonstração >](#)

