

Caso de Sucesso: LATAM Airlines e SAP Concur

Caminho para o Sucesso:
Como a LATAM Airlines
Otimiza suas Finanças
com SAP Concur



- 👤 **Cliente:** LATAM Airlines
- ✈️ **Setor:** Indústria da Aviação
- ✓ **Soluções:** SAP Concur Expense + Expenselt
- 👥 **Tamanho da empresa:** +40.000 funcionários
- 📍 **Presença:** Brasil, Chile, Colômbia, Equador e Peru, com operações internacionais na América Latina, Europa, Estados Unidos, Oceania e Caribe.



Sobre a LATAM Airlines

A LATAM Airlines se consolidou como a principal companhia aérea da América Latina graças à sua sólida trajetória e ao foco na excelência operacional e de atendimento.

Ao longo dos anos, a companhia alcançou marcos significativos, consolidando-se como líder na região e recebendo reconhecimento internacional que valida seu compromisso com a inovação e qualidade. Conectando mais de 120 destinos em 26 países, a LATAM Airlines facilita a mobilidade dentro e fora da América Latina, e sua aliança com companhias aéreas globais expandiu sua rede, oferecendo aos passageiros uma experiência de viagem superior.

A LATAM Airlines também se destaca pelo compromisso com o desenvolvimento sustentável. Reconhecida como um dos grupos de companhias aéreas mais responsáveis,

implementou estratégias de longo prazo para reduzir sua pegada de carbono e promover práticas responsáveis. Sua iniciativa “Um Destino Necessário” estabelece metas ambientais ambiciosas, como ser um grupo de companhias aéreas carbono neutro até 2050 e reduzir significativamente os resíduos gerados por suas operações até 2030.

Além dessas metas, a LATAM está implementando soluções inovadoras como o uso de combustíveis sustentáveis e programas de compensação de emissões. Essas ações são parte de sua estratégia para enfrentar as mudanças climáticas e criar um impacto positivo nas comunidades onde atua. Essa abordagem não apenas beneficia o meio ambiente, mas também fortalece seu papel de liderança no setor aéreo, posicionando-se como uma referência em responsabilidade ambiental e excelência na América Latina.

LATAM Airlines decidiu implementar o SAP Concur para otimizar a gestão de suas despesas corporativas. Com operações em múltiplas geografias e políticas fiscais complexas, a LATAM Airlines precisava de uma solução global, flexível e eficiente para gerenciar suas despesas de maneira integrada.

Em apenas três meses, a LATAM Airlines implementou o SAP Concur, alcançando uma transformação completa em seus processos financeiros, melhorando a experiência dos colaboradores e gerando um impacto positivo na eficiência operacional.



Desafio

Antes do SAP Concur, a LATAM Airlines já possuía um sistema para gestão de despesas, mas ainda enfrentava desafios, como atrasos na prestação de contas, acúmulo de comprovantes físicos e falta de visibilidade em tempo real sobre despesas relacionadas a viagens e fundos corporativos.

A empresa **precisava de uma solução** que não só integrasse perfeitamente com seu ERP, mas também **fosse intuitiva, flexível e adaptada às normas fiscais dos países em que atua.**

Além disso, a LATAM Airlines buscava otimizar o tempo no processamento de transações e aumentar a satisfação de seus colaboradores.



"Há um ano, não poderia imaginar concluir minha prestação de contas antes mesmo de desembarcar. Agora, com SAP Concur, tiro uma foto do meu recibo e, assim que saio do avião, meu relatório está pronto."

Simon Blum – Gerente de Contas a Pagar Corporativo,
LATAM Airlines

Solução

A LATAM Airlines escolheu o SAP Concur por sua **liderança no mercado** e capacidade de integração com o ERP da empresa.

O time da LATAM optou por **implementar a solução de forma padrão**, permitindo uma **rápida implementação** em apenas três meses.

As soluções adotadas incluíram Concur Expense e Expenselt, facilitando aos colaboradores a autogestão das despesas de viagem diretamente em dispositivos móveis.

Isso simplificou significativamente o processo de captura e envio de comprovantes, otimizando a prestação de contas.



"É uma ferramenta simples, intuitiva, que permite gerenciar facilmente os gastos, tanto para os colaboradores quanto para a equipe financeira."

Simon Blum – Gerente de Contas a Pagar Corporativo,
LATAM Airlines

Resultados

Visibilidade em tempo real:

A LATAM Airlines agora possui capacidade para visualizar onde estão sendo gastos os recursos, seja em viagens, fundos a prestar ou fundos fixos, tudo segmentado por categorias específicas. Essa visibilidade permite uma tomada de decisão estratégica mais precisa e a otimização dos custos operacionais.

Facilidade operativa:

A integração do aplicativo móvel do SAP Concur revolucionou o processo de prestação de contas. Os colaboradores podem tirar fotos dos comprovantes diretamente do celular e enviar seus relatórios de despesas em tempo real, eliminando a tarefa tediosa de gerenciar documentos físicos e acelerando o processo de reembolso.

Eficiência interna:

O tempo gasto para responder a consultas e solicitações relacionadas à prestação de contas foi reduzido em 90%. Essa melhoria também se refletiu no aumento da satisfação dos colaboradores, duplicando os resultados nas pesquisas internas de satisfação.

Adaptabilidade e flexibilidade:

A capacidade do SAP Concur de se adaptar às diferentes políticas fiscais dos países da América do Sul foi um fator-chave. A LATAM Airlines opera em uma região com normas fiscais complexas, e o SAP Concur facilitou a gestão dessas particularidades, aprimorando o controle das despesas em todas as geografias onde atua.



Impacto na organização

A transição para o SAP Concur permitiu que a LATAM Airlines modernizasse seus processos financeiros, tornando-os mais ágeis e transparentes, além de preparar a organização para futuros desafios tecnológicos.

A implementação foi acompanhada por uma estratégia de gestão de mudanças em curso, garantindo que todos os colaboradores, independentemente de seu perfil tecnológico, adotem a nova ferramenta.

O impacto dessa transformação foi profundo, alcançando maior eficiência nos processos financeiros e melhorando a experiência dos colaboradores globalmente.



"Duplicamos os resultados da nossa pesquisa de satisfação interna, e os tickets de consultas relacionadas a despesas foram reduzidos em 90%."

Simon Blum – Gerente de Contas a Pagar Corporativo, LATAM Airlines

Uma solução integral

A LATAM Airlines encontrou no SAP Concur uma solução completa que melhorou significativamente sua eficiência operacional, proporcionando à alta administração maior visibilidade sobre as despesas corporativas e facilitando a experiência dos colaboradores.

Graças ao SAP Concur, a LATAM Airlines está mais bem posicionada para gerenciar suas operações financeiras eficientemente e continuar inovando em um ambiente empresarial dinâmico, enfrentando os desafios da região com uma solução adaptada às suas necessidades e crescimento constante.



"Agora podemos ver em que estamos gastando em viagens e fundos corporativos em tempo real. Isso é crucial para otimizar os gastos e gerar eficiências."

Simon Blum – Gerente de Contas a Pagar Corporativo,
LATAM Airlines

Sobre o SAP Concur

O SAP Concur é a marca líder global em soluções integradas para gestão de viagens, despesas e faturas. Com foco em simplificar e automatizar processos operacionais, o SAP Concur ajuda as organizações a otimizar a eficiência e melhorar a experiência de seus colaboradores, ao mesmo tempo, em que oferece controle e visibilidade total sobre as despesas empresariais.

As soluções do SAP Concur acompanham os colaboradores durante todo o ciclo de suas viagens de negócios, desde o planejamento até a prestação de contas, transferindo automaticamente os encargos autorizados para os relatórios de despesas. As faturas são processadas de forma automatizada, reduzindo erros humanos e acelerando as aprovações. Com a integração de dados em tempo quase real e o uso de inteligência artificial avançada, as empresas podem visualizar e controlar suas despesas em todas as áreas, melhorando o cumprimento das políticas e identificando possíveis áreas de risco financeiro antes que se tornem problemas.

O SAP Concur fornece uma visibilidade completa e detalhada das despesas corporativas, permitindo que as empresas tomem decisões informadas e otimizem seus orçamentos. Ao integrar esses dados com sistemas ERP e de recursos humanos, as organizações alcançam maior transparência e controle na gestão financeira, facilitando auditorias e o cumprimento das normas.

Além disso, sua plataforma baseada em nuvem garante atualizações constantes, mantendo as empresas na vanguarda da inovação tecnológica. Com o SAP Concur, as viagens, despesas e faturas são geridas de forma quase automática, proporcionando às organizações o controle e a visibilidade necessários para operar de forma mais eficiente e rentável.

Para mais informações, visite concur.cl ou concur.com.

