

Maximizando a maturidade para  
**Ganhar impulso**

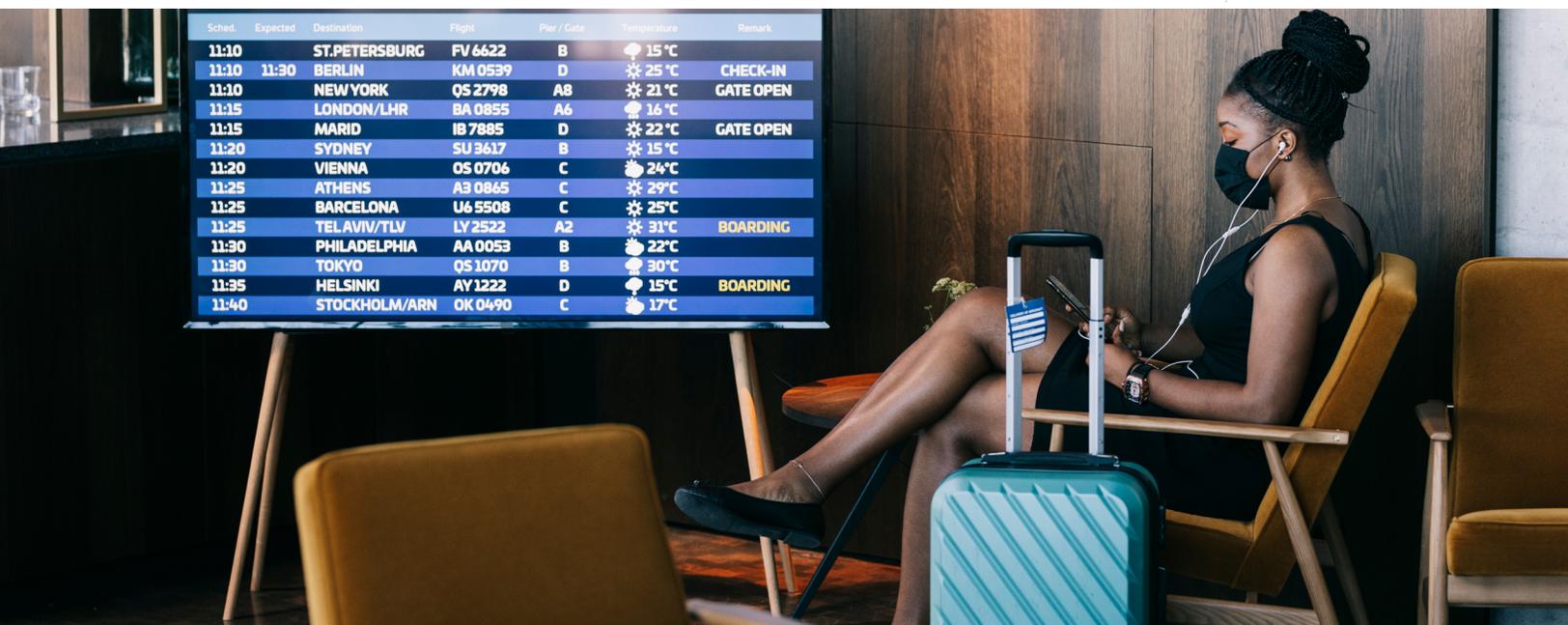
Um guia para reinventar  
a gestão de T&E com as  
soluções SAP® Concur®

# Índice

- 3** **Introdução**
- 4** **Contexto: Modelo de maturidade**
- 5** **Estágios 1 e 2: Sistemas legados e soluções pontuais automatizadas**
- 6** **Etapa 3: Ecossistema de plataformas conectadas**
- 8** **Etapa 4: Pacote integrado de aplicativos**
- 10** **Etapa 5: Processos inteligentes/preditivos**
- 12** **Encontre seu caminho**



## Introdução



Como tudo, as viagens de negócios e a gestão de despesas foram alteradas para sempre pela pandemia da Covid-19. No entanto, as organizações estão recuperando o impulso e oportunidades de avançar estão surgindo. Juntamente com as oportunidades, surge um mundo totalmente novo de gestão de despesas à medida que as viagens de negócios, uma das maiores áreas de despesas, aumentam. As viagens estão agora mais complexas do que nunca.

As organizações estão adotando novos padrões de gastos e o número de considerações aumentou:

- O dever de diligência é prioridade
- Novas formas de pagamento digital estão em ascensão
- As cadeias de suprimentos continuam a ser interrompidas
- Regulatório e fiscal estão continuamente em mudança
- A sustentabilidade é obrigatória

As organizações precisarão se tornar mais maduras na gestão de viagens e despesas (T&E), para ficarem a par da conformidade, do controle de gastos e da experiência do colaborador.

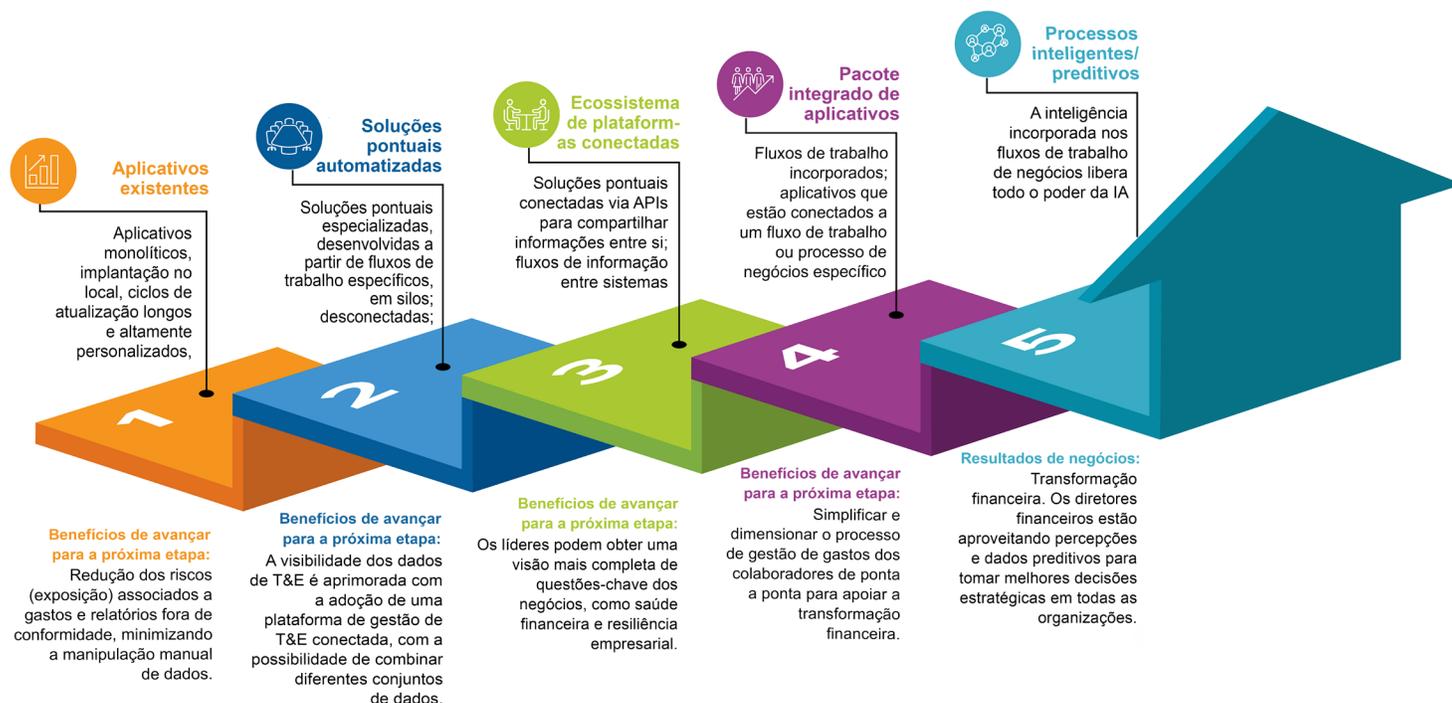
Este ebook discute como você, cliente da SAP® Concur®, pode elevar a eficiência de sua organização, reduzir custos e realizar o ROI nos estágios maduros de viagens e despesas. Também destacaremos soluções para lhe ajudar a fazer a transformação com sucesso.



## Contexto: Modelo de maturidade

Um relatório recente da IDC, *The Business Value of SAP Concur Solutions for Optimizing Travel and Expense Operations (O valor comercial das soluções SAP Concur para otimizar as operações de viagens e despesas)*, observou como as organizações diferem no uso de soluções de gestão de viagens e despesas. O relatório identifica cinco estágios da maturidade de adoção para aplicativos de T&E. Cada estágio representa um passo na jornada de transformação digital de uma empresa. De acordo com o modelo, à medida que uma empresa ganha impulso, avançar para os estágios posteriores de maturidade de viagens e despesas proporciona agilidade para responder a novos desafios de negócios.

## Modelo de maturidade da adoção de aplicativos para viagens e despesas<sup>1</sup>



## Estágios 1 e 2: Sistemas legados e soluções pontuais automatizadas

### Você superou os estágios iniciais

Os dias de relatórios de despesas baseados em planilhas ficaram para trás. A pandemia da COVID-19 acelerou a transformação digital, que possibilitou que sua equipe financeira se afastasse de aplicativos legados e entrasse na nuvem.

No entanto, a mudança para o trabalho remoto teve enorme impacto nos canais de pagamento. Os gastos dos colaboradores tornaram-se mais significativos do que as despesas feitas centralmente, os sistemas legados desaceleraram ou interromperam o reembolso e a experiência do colaborador piorou.

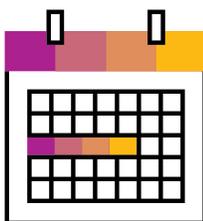
Embora automatizar algumas tarefas manuais, como reconciliar relatórios e registrar transações, tenha economizado uma quantidade significativa de tempo e papel, ainda são um processo lento e complicado, já que a escala das transações aumentava.

A introdução de aplicativos especializados permitiu que os usuários acompanhassem suas despesas em qualquer lugar e realizassem outras tarefas, como reservar viagens, com mais facilidade.

### Percepções do melhor desempenho

**1,66 dia**  
para aprovar um relatório  
de despesas<sup>2</sup>

**1,96 dia**  
para reembolsar funcionários<sup>3</sup>

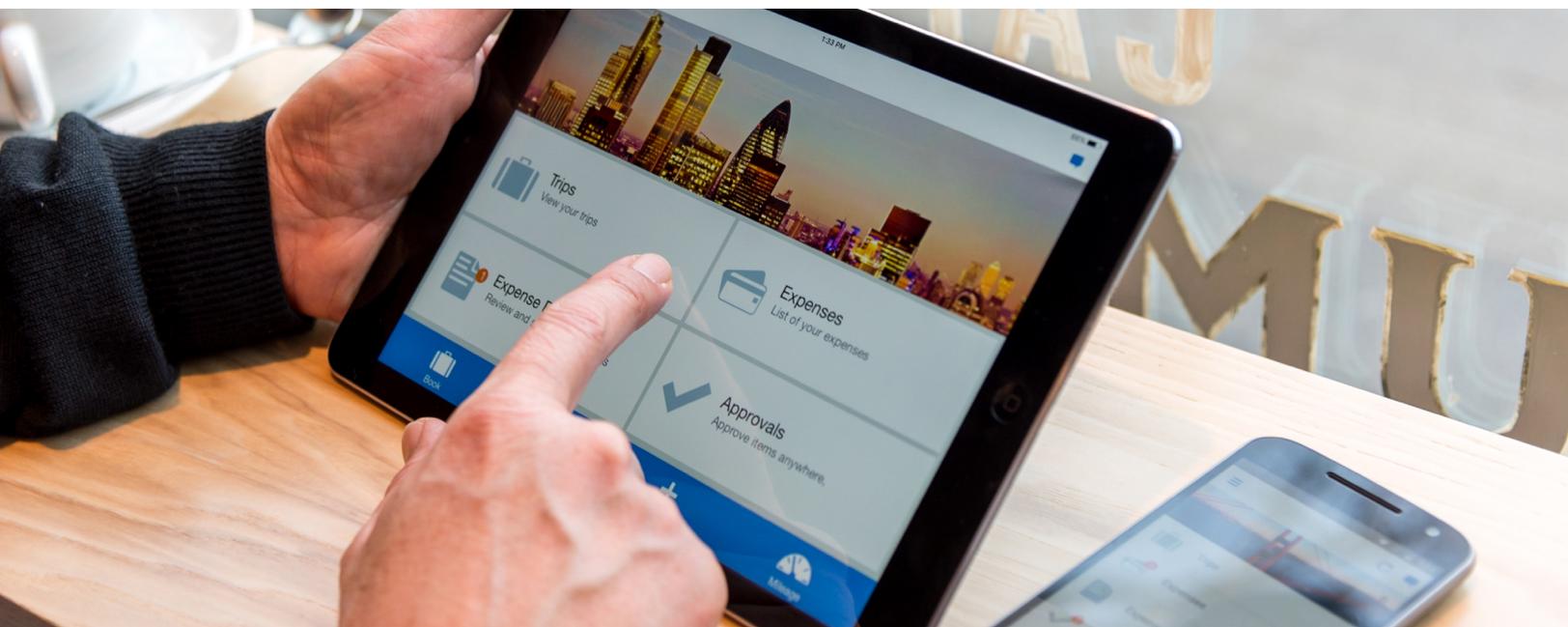


“Ter uma ferramenta como o SAP Concur para nossos usuários permite que eles se concentrem no que precisam fazer”.

— Nari Narvani, gerente global de viagens, despesas e cartões corporativos da PACCAR



## Etapa 3: Ecossistema de plataformas conectadas



### Construindo um **ecossistema**

Fazer a mudança para uma maneira mais madura de lidar com viagens e gastos muda o jogo. Uma coleção de aplicativos de gestão de viagens e despesas conectados uns aos outros forma um ecossistema onde os dados fluem mais facilmente, reunindo as informações de gastos e viagens dos colaboradores em um único lugar.

Com aplicativos conectados, todo o processo, da reserva da viagem ao reembolso, pode ser simplificado e automatizado. Conectar aplicativos de terceiros, como aplicativos de transporte compartilhado, hotel ou companhia aérea, permite que os colaboradores escolham mais, enquanto capturam gastos não importa onde aconteçam. Os fluxos de trabalho e as políticas de gastos ou reservas podem ser incorporados para simplificar a experiência dos usuários e reduzir as opções sem conformidade.

Seu ecossistema de aplicativos de viagens e gastos permite que você mantenha o dever de diligência e fique atento aos gastos. A conexão de dados entre vários aplicativos elimina mais o trabalho manual e melhora a produtividade da equipe financeira.



## Etapa 3: Ecossistema de plataformas conectadas

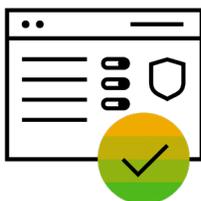
### Simplifique e remova a adivinhação

Aplicativos conectados, que formam um ecossistema de gestão de viagens e despesas, eliminam o trabalho desnecessário de inserir informações — ou procurá-las — em vários lugares. Solicitar ou reservar viagens, e enviar despesas de qualquer compra relacionada ao trabalho, torna-se mais um fluxo contínuo do que uma série de etapas desconectadas.

Quando aplicativos de viagem, como o Concur TripLink, estão conectados ao ecossistema de viagens e despesas, os gastos relacionados a viagens são capturados de onde quer que as reservas sejam feitas. Isso elimina os gastos invisíveis que ocorrem quando a viagem é reservada fora do sistema.

### Percepção do melhor desempenho

O Concur TripLink é uma maneira simples de capturar reservas de viagens externas. Em 2021, os clientes do Concur TripLink viram uma **taxa de adoção de 76,79%** dentre seus viajantes.<sup>4</sup>



### Navegando por uma nova realidade

Como resultado da pandemia da COVID-19, as organizações no estágio de adoção do ecossistema de plataformas conectadas ainda eram desafiadas a acompanhar o ritmo. No entanto, você pode obter maior valor das soluções de T&E quando estão conectadas à plataforma financeira de toda a organização. Por exemplo, empresas com aplicativos de dever de diligência, aplicativos de auditoria e aplicativos fiscais de IVA integrados aos seus sistemas organizacionais puderam gerenciar a segurança dos colaboradores e evitar algumas interrupções nos negócios durante os lockdowns.

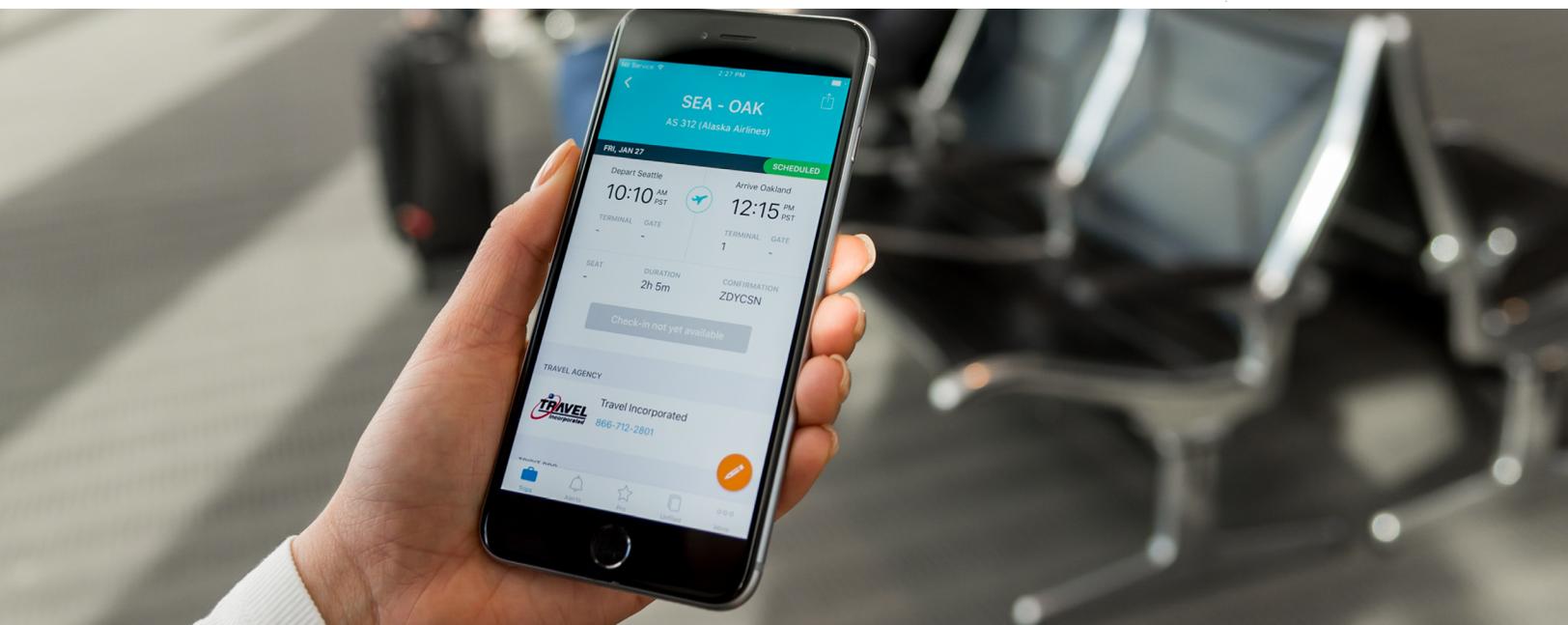
“Para nós, que gerenciamos viagens, é ter um lugar onde todas as políticas são controladas e ter a capacidade de regulá-las nós mesmos, em vez de pela TMC ou de várias ferramentas de reserva on-line”



— Claire Marsden, parceira sênior de negócios da cadeia de suprimentos, IOT na Vodafone



## Etapa 4: Pacote integrado de aplicativos

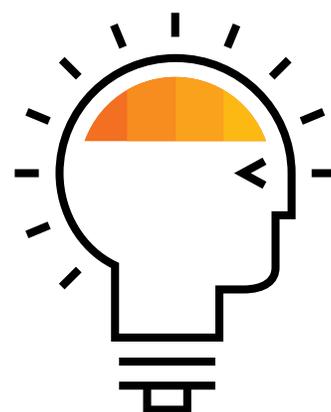


### Soluções que preencheram a lacuna

As empresas que demonstraram resiliência durante toda a pandemia da COVID-19 foram as que se adaptaram rapidamente, mas precisavam de informações para fazê-lo. Sem aplicativos de viagens e despesas integrados aos sistemas de toda a organização, tomar decisões relacionadas ao orçamento com base em dados de viagens e despesas é muito complicado e lento.

No entanto, à medida que os hábitos de gastos mudaram, as restrições de viagem surgiram e fluíram, essas organizações conseguiram acompanhar uma solução de viagens e despesas mais unificada, integrada às plataformas de negócios.

Soluções maduras e integradas permitiram controles de governança integrados e processos de auditoria mais robustos, para detectar padrões e fraudes. A integração rigorosa permitiu mais percepções e mais dados para orientar as decisões.



## Etapa 4: Pacote integrado de aplicativos

### Uma viagem mais tranquila para todos

**O Budget** fornece dados codificados por cores e fáceis de consumir, com detalhes minuciosos de gastos previstos e reais em relação ao orçamento. Os dados estão disponíveis quase em tempo real, o que significa que decisões críticas de gastos podem ser tomadas com confiança.

**O Concur® Request** automatiza os processos de solicitação e aprovação de gastos, para melhorar a conformidade e controlar os gastos antes que eles ocorram. Colaboradores e equipes financeiras se beneficiam de menos espera e conformidade mais eficiente com as políticas.

**O Consultative Intelligence** ajuda a definir a estratégia de geração de relatórios e a criação de relatórios personalizados para ajudar os gerentes de centros de custo a visualizar melhor os gastos de seu departamento.

### Reinventar continuamente a gestão de gastos

Processos integrados podem ficar estagnados sem o feedback contínuo que você pode obter de **IA e machine learning (ML)**. A falta de feedback contínuo e de inteligência para continuar otimizando o desempenho do seu programa tem o potencial de retardar o crescimento dos negócios e inibir sua capacidade de responder a grandes interrupções nos negócios.

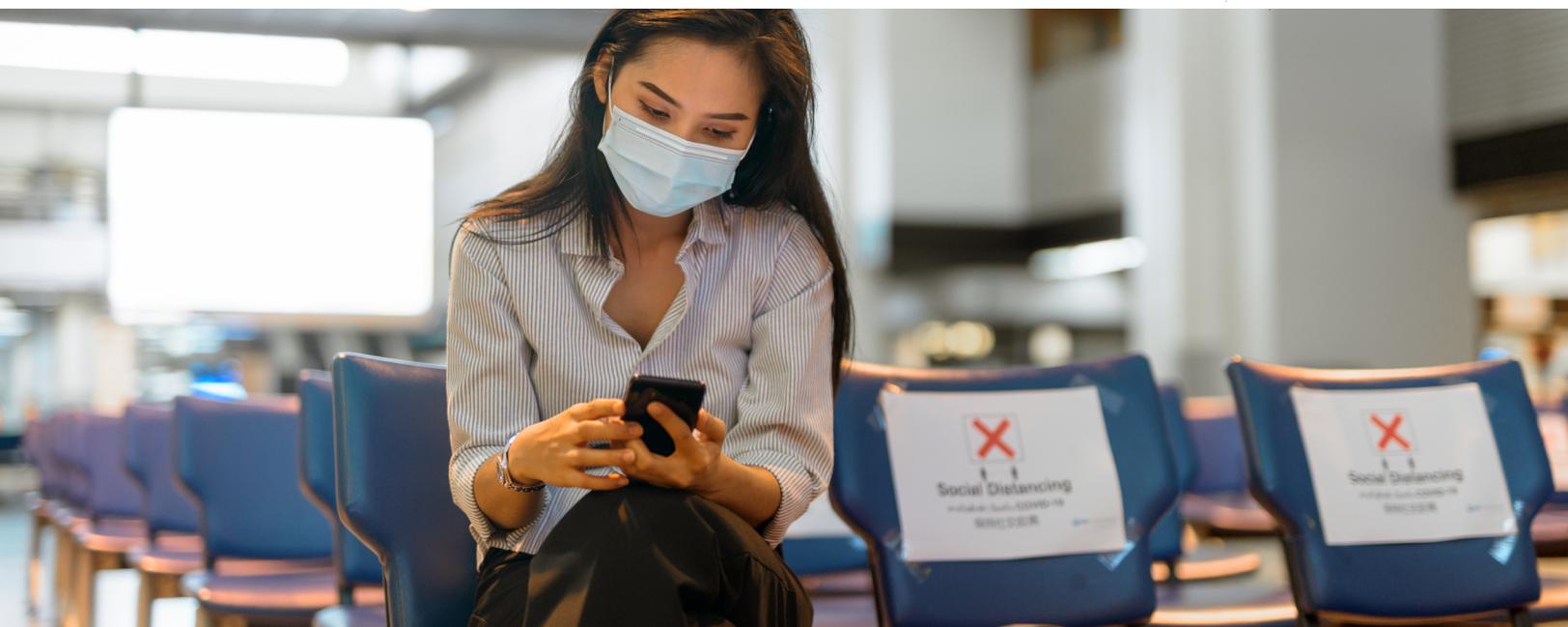


“A SAP Concur fez um bom trabalho de colaboração conosco para garantir que o produto deles fosse o mais inovador possível”.

— Dan Newton, gerente de programas, gestão de despesas, Cisco Systems



## Etapa 5: Processos inteligentes/preditivos



### Prosperando no novo mundo de T&E

A agilidade que ajudou as empresas durante a pandemia continuará a atendê-las bem, por meio de mudanças futuras. Novos tipos de despesas e pagamentos continuarão a surgir e as restrições de viagem mudam no dia a dia, elevando o risco e a incerteza para colaboradores e empregadores. Além disso, IVA, GST e outros regulamentos e tarifas fiscais estão constantemente em mudança, com regiões respondendo às suas condições econômicas individuais.

A sustentabilidade também afeta cada vez mais a tomada de decisões sobre viagens e gastos. As empresas estão buscando a sustentabilidade como uma proposta de valor, para atrair e reter talentos e construir sua reputação como bons cidadãos globais. Os viajantes corporativos consideram a sustentabilidade tão importante, que 97% estão preparados para investir tempo extra de viagem e reduzir significativamente o impacto ambiental.

Ao reinventar sua gestão de viagens e despesas, as empresas no estágio mais maduro estão bem posicionadas para se adaptar e apoiar o aumento do impulso. Eles estão usando tecnologia preditiva para procurar tendências e padrões para orientar decisões, fornecer percepções para fundamentar a estratégia e melhorar políticas, tanto econômicas quanto ambientais.

#### Percepção do melhor desempenho

**97% dos viajantes** estão preparados para investir tempo extra de viagem em busca de opções mais sustentáveis.<sup>5</sup>



## Etapa 5: Processos inteligentes/preditivos

### Fique à frente dos gastos

Gerencie ativamente as despesas e a conformidade à medida que os gastos acontecem, aplicando controles inteligentes e flexíveis em todo o processo. Em vez de depender de relatórios para ver o que aconteceu, você pode continuar refinando suas políticas e sistemas para gerenciar ativamente os gastos à medida que acontecem.

**Concur Tax Assurance by Blue dot** ajuda as organizações a cumprir as regulamentações fiscais globais, otimizando a integridade de seus dados. Uma plataforma financeira atualizada dinamicamente, projetada com algoritmos sofisticados de IA e incorporada com conhecimento tributário complexo, digitaliza o processo de conformidade e maximiza a recuperação.

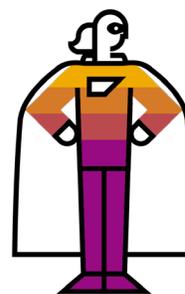
**Concur® Detect by Oversight** usa IA e machine learning para analisar automaticamente relatórios de despesas, acelerar o processo de auditoria e resolver problemas antes e depois do reembolso.

**Intelligent Audit** minimiza as cargas de trabalho para a sua equipe, com o respaldo de nossa equipe global de auditores e tecnologia inteligente para ajudar sua empresa a promover a conformidade e identificar possíveis fraudes.

### Percepção do melhor desempenho

Os clientes do SAP Concur Audit Services com melhor desempenho auditaram

**96,75% dos relatórios de despesas in 2021.**<sup>6</sup>



### O valor das soluções SAP Concur

As soluções SAP Concur trazem transformação financeira, permitindo que os clientes pulem para uma solução mais madura para gerenciar viagens e gastos de colaboradores.

Com inteligência e automação, os clientes podem simplificar processos e consolidar dados, adaptar-se aos desafios em evolução e apoiar seus negócios onde quer que estejam, a qualquer momento.

Os diretores financeiros estão aproveitando percepções e dados preditivos para tomar melhores decisões estratégicas em todas as organizações. Você também pode aproveitar a automação inteligente para aumentar a agilidade dos negócios, estabelecer resiliência e manter sua organização à frente da concorrência.

“A SAP Concur nos ajudou a ampliar a população de auditoria do nosso relatório de despesas para analisar cada relatório de despesas enviado e encontrar percepções significativas”.



— Brian Dela Pena, diretor sênior, operações contábeis, VMware

## Encontre seu caminho



### Siga em frente **com confiança**

Durante toda a pandemia da COVID-19, as empresas tiveram que improvisar para responder a desafios únicos. Para quem gerencia gastos e viagens, isso significa adaptar-se a novos padrões de gastos, tipos de despesas, restrições de viagens, regulamentos e mudanças nas expectativas de segurança, bem-estar e sustentabilidade.

As soluções SAP Concur podem lhe ajudar a dar saltos exponenciais em estratégia, processo e tecnologia para uma solução de gestão de viagens e despesas mais madura, que pode responder à nova realidade de gastos e viagens, permitindo que você aumente o impulso em toda a empresa.



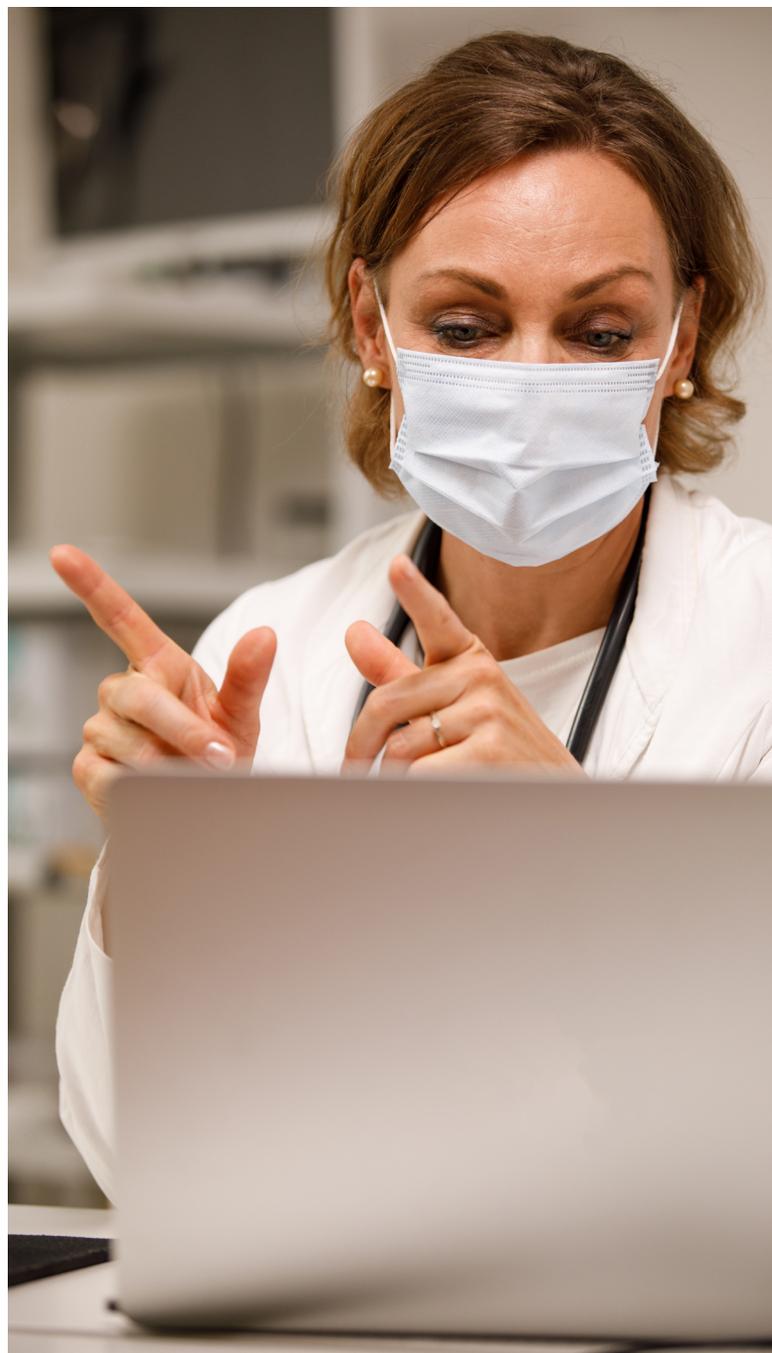
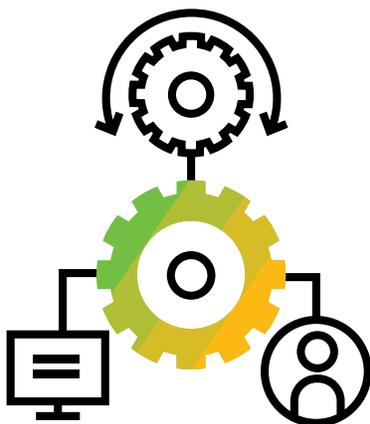
## Encontre seu caminho.

### Estudo de caso: **Serco**

A Serco apoia empresas de serviços públicos em muitas áreas, incluindo justiça e imigração, defesa, saúde e transporte.

A empresa implementou as soluções SAP Concur em 2019, para gerenciar seu grande orçamento de viagens. Além de **US\$ 1,6 milhão em economia de eficiência em 12 meses**, a Serco viu um benefício inesperado. Eles conseguiram usar os relatórios da SAP Concur para encontrar rapidamente todos os colaboradores em viagem e levá-los para casa com segurança, quando os lockdowns começaram.

Agora, eles conseguiram implementar controles e medidas para garantir que apenas viagens críticas de negócios sejam feitas. A implementação da empresa é integrada a um profissional de saúde internacional, para garantir que possam fornecer proteção para seus colaboradores no futuro.

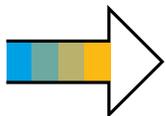




## Obtenha suporte da comunidade SAP Concur

Como sua organização está reinventando a gestão de viagens e despesas para navegar pelas mudanças? A comunidade SAP Concur é um recurso inestimável para aprender como obter mais da sua solução de T&E.

Junte-se para acessar discussões entre colegas, tutoriais, webinars sob demanda, suporte e muito mais para lhe ajudar em sua jornada rumo à maturidade de T&E.



**Registre-se em [community.sap.com](https://community.sap.com)** ou entre em contato com seu representante de vendas SAP Concur para saber mais.

### Fontes:

1. "The Business Value of SAP Concur Solutions for Optimizing Travel and Expense Operations", IDC, 2022.
- 2.-4., 6. "SAP Concur Customer Data 2021", SAP, 2021.
5. "Sustainability in Business Travel: Report", SAP, 2022.

Siga a SAP Concur



Saiba mais em [concur.com.br](https://www.concur.com.br)

77844enUS (22/02)

© 2022 SAP SE ou empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados.

Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou transmitida de nenhuma forma para nenhum propósito sem a permissão expressa da SAP SE ou de uma empresa afiliada da SAP.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. Alguns produtos de software comercializados pela SAP SE e suas distribuidoras contêm componentes de software proprietário de outros fornecedores de software. As especificações nacionais de produtos podem variar.

Estes materiais são fornecidos pela SAP SE ou uma empresa afiliada da SAP apenas a título informativo, sem representação ou garantia de nenhum tipo, e a SAP ou suas empresas afiliadas não assumem nenhuma responsabilidade por erros ou omissões referentes a esses materiais. As únicas garantias de produtos e serviços da SAP ou empresa afiliada da SAP são aquelas definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham esses produtos e serviços, se houver. De forma alguma as informações contidas neste documento devem ser consideradas uma garantia adicional.

Em particular, a SAP SE ou suas empresas afiliadas não têm nenhuma obrigação de explorar qualquer atividade listada neste documento nem em qualquer apresentação relacionada, tampouco de desenvolver ou lançar qualquer funcionalidade mencionada nesse sentido. Este documento, ou qualquer apresentação correlata, e a estratégia da SAP SE ou de suas empresas afiliadas e possíveis desenvolvimentos, produtos e/ou plataformas, direções e funcionalidades futuras estão todos sujeitos a alteração e podem ser alterados pela SAP SE ou suas empresas afiliadas quando estas desejarem, por qualquer motivo e sem comunicado prévio. As informações neste documento não são um compromisso, promessa ou obrigação legal de oferecer nenhum material, código ou funcionalidade. Todas as declarações relativas ao futuro estão sujeitas a vários riscos e incertezas que poderiam fazer com que os resultados reais sejam substancialmente diferentes das expectativas. Os leitores são advertidos a não dependerem indevidamente dessas declarações relativas ao futuro e elas não devem servir de base para tomadas de decisão de compras.

A SAP e outros produtos e serviços da SAP referidos neste documento, além de seus respectivos logotipos, são marcas registradas ou marcas comerciais da SAP SE (ou uma empresa afiliada da SAP) na Alemanha e em outros países. Todos os outros nomes de produtos e serviços mencionados são marcas comerciais de suas respectivas empresas.

Consulte [www.sap.com/trademark](https://www.sap.com/trademark) para obter outras informações e avisos sobre a marca registrada.