

Desempenho

Cinco dicas para demonstrar
o valor da gestão de viagens





Como seu programa de viagens está se saindo?

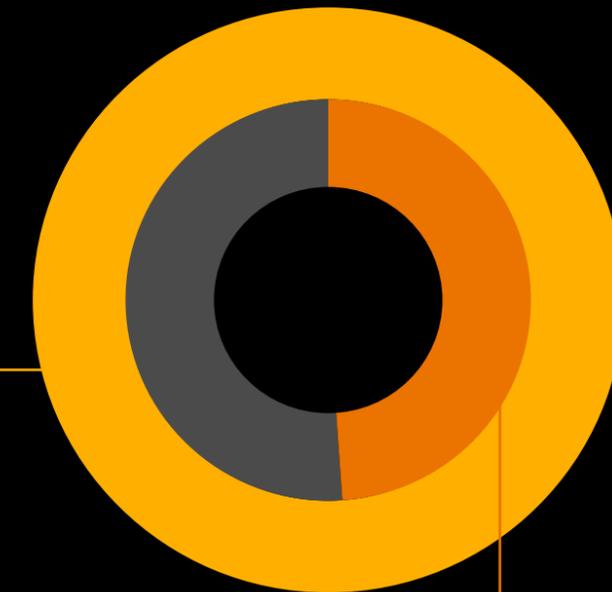
Agora, mais do que nunca, os executivos querem saber se seu programa está acompanhando as mudanças nas regulamentações, restrições desafiadoras e a volatilidade geral do setor. Eles querem uma avaliação clara do desempenho do seu programa. E querem ver qual tipo de retorno estão obtendo de cada dólar, iene e euro gasto em viagens.

Simplificando, a diretoria quer uma prova de como seu programa se comporta.

Medir o ROI de um programa de viagens não é fácil, há dezenas de variáveis que não podem ser controladas. Então, trata-se realmente de identificar algumas métricas-chave para medir a eficiência do processo e a eficácia das políticas da sua organização e, em seguida, garantir que essas metas se alinhem com os objetivos da sua organização.

Este guia recapitulará as métricas que importam, oferecerá maneiras simples de medi-las e destacará algumas dicas e truques para mostrar à liderança o desempenho do seu programa de viagens.

Como seus colegas estão se sentindo?



100% dos gerentes de viagens esperam que seus trabalhos sejam mais desafiadores nos próximos 12 meses do que no ano passado.

49% disseram que o aumento da pressão da liderança sênior para demonstrar o ROI tornará seu trabalho mais desafiador nos próximos 12 meses.



1 Faça o básico com excelência

À medida que a gestão de viagens fica cada vez mais complexa, é fácil se distrair (e ficar sobrecarregado) com as constantes mudanças na estratégia que você é forçado a fazer. Para manter seu programa saudável, mantenha seu foco em suas prioridades fundamentais:

ADOÇÃO:

Seus colaboradores estão usando aplicativos de reservas, TMCs e outras ferramentas de viagem que você tem em vigor? Após a paralisação das viagens durante a pandemia, os colaboradores podem facilmente esquecer as ferramentas que costumavam usar.

Defina metas claras para eles e avalie sua adoção com frequência. Dessa forma, você pode manter sua equipe engajada com as ferramentas que os manterão seguros enquanto mantém seu programa no caminho certo.

CONFORMIDADE COM A POLÍTICA:

Você tem políticas em vigor por um motivo; por isso faz sentido garantir que elas estejam sendo seguidas. Defina metas claras de conformidade e acompanhe cada unidade de negócios, equipe e indivíduo para garantir que estejam alinhados.

Se a conformidade não estiver onde você quer, você precisa das ferramentas para destacar e apoiar suas políticas. Você também precisa de apoio da liderança e comunicação clara em toda a empresa, de modo que todos, de viajantes a gerentes e diretores financeiros, definam o sucesso da mesma forma.



FAÇA O BÁSICO COM EXCELÊNCIA



Saiba o que você está assinando

Elimine a adivinhação dos gastos com o **Concur® Request**. Ao fornecer aos gerentes e aprovadores de orçamento informações detalhadas sobre compras, o Concur Request os capacita a tomar melhores decisões sobre o que aprovar. E com esse tipo de visibilidade, é mais fácil controlar os custos e ajudar a garantir a conformidade.

PRÉ-APROVAÇÕES DE GASTOS:

As pré-aprovações afetam mais do que os orçamentos; elas afetam diretamente os protocolos de segurança. Afinal, quando a viagem é aprovada antes da viagem em si, você sabe exatamente para onde as pessoas estão indo.

Você tem vontade ou maneira de medir essas aprovações? Você avaliou essa meta no ano passado? Qual porcentagem de reservas são aprovadas antes de serem feitas? Esses números poderiam ser melhorados?

Você também deve considerar alguns KPIs adicionais para manter seu programa saudável e seus viajantes seguros.

Gasto médio por equipe ou objetivo da viagem: Fique de olho em quais equipes estão gastando mais e quais tipos de viagens incorrem em custos maiores.

Incidentes de viagem relatados: O mundo não é o que costumava ser, e os viajantes merecem planos de dever de diligência e gestão de riscos que os mantenham seguros. Acompanhar os incidentes de viagem ajuda a informar esses planos.

Economia no contrato do fornecedor: Ao comparar as tarifas negociadas de passagens aéreas, hotéis e aluguel de veículos com tarifas sem desconto, você pode mostrar facilmente aos interessados os ótimos negócios que está obtendo.

2 Torne-se obcecado pela visibilidade

Você não pode gerenciar o que não mede e não pode medir o que não vê. Até mesmo os programas de viagem mais refinados e proficientes têm lacunas, e é muito fácil que dados inestimáveis - os dados necessários para avaliar a eficácia do seu programa - sejam perdidos. Ao adicionar metas de visibilidade ao cartão de pontuação do programa, você pode eliminar essas lacunas e visualizar todos os seus dados. Quais metas de visibilidade você deve considerar?

PASSAGENS NÃO USADAS:

As empresas ainda estão tentando recuperar os cancelamentos da pandemia, e a atual escassez de mão de obra está impedindo ainda mais voos. Há uma riqueza de passagens não utilizadas, e dinheiro, em jogo. Acompanhe seu estoque de passagens não utilizadas a cada mês, prestando muita atenção às datas de vencimento. Em seguida, configure suas ferramentas de reserva para utilizar essas passagens quando aplicável. Verifique também com as companhias aéreas preferenciais se as passagens não utilizadas podem ser convertidas em créditos do Universal Airline Travel Plan.

CUSTOS DE CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO:

Sua ferramenta de reservas on-line permite cancelamentos e alterações, ou você está vendo taxas maiores por ter sua empresa de gerenciamento de viagens cuidando dessas transações de alto contato? Monitore quantas alterações e cancelamentos ocorrem mensalmente, acrescente as taxas e veja se faz mais sentido que sua ferramenta de reservas cuide do problema.

RESERVAS EXTERNAS:

Os viajantes ocasionalmente precisam reservar diretamente com os fornecedores, mas você sempre precisa desses dados. Com as ferramentas certas, você pode obter tudo isso. Com as soluções certas, você pode ver onde essas transações diretas estão acontecendo, se você está obtendo taxas negociadas e quanto dinheiro está deixando para trás.

GASTOS EM DINHEIRO:

Quando os colaboradores usam dinheiro em vez de cartões corporativos, você não obtém visibilidade dos detalhes da transação. E sem visibilidade, você perde o controle. Defina uma meta para transações em dinheiro; meça-a; em seguida, continue se conectando, reduzindo mês a mês, trimestre a trimestre e ano a ano.



Veja para onde estão indo

Capture reservas diretas de fornecedores de toda a sua empresa com o **Concur® TripLink** e obtenha a visibilidade de que você precisa para controlar os gastos e manter os viajantes seguros.

“ Consequimos pegar a passagem aérea não utilizada reservada por meio do Concur Travel e transferi-la para um novo cartão UATP (Universal Air Travel Plan) para usar quando começarmos o processo de reserva novamente. Não pudemos fazer isso para viagens reservadas fora da ferramenta.”

—Lisa Steinbugl, gerente de cartões de compras, viagens e compras na Penn State

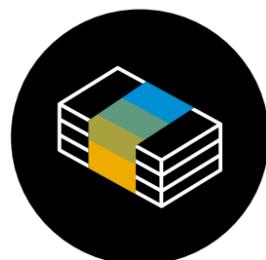
3 Nunca deixe dinheiro na mesa

Muitas transações que ocorrem durante viagens de negócios incorrem em impostos sobre valor agregado (IVA) ou impostos sobre bens e serviços (GST). Felizmente, esses impostos muitas vezes podem ser recuperados pela sua empresa. Infelizmente, a quantidade de dados de transações estruturadas e não estruturadas que sua viagem gera dificulta obter o que é corretamente seu.

Por exemplo, como as transações em dinheiro “ocultas” às vezes acabam na combinação de despesas de viagem, e como nem todas as faturas eletrônicas são válidas para recuperação do IVA, e como os complexos processos manuais envolvidos são propensos a erro humano, a recuperação do IVA pode parecer mais trabalhosa do que compensadora.

Os regulamentos também continuam mudando, com regras, regulamentos e diretivas específicas do país em constante mudança que definem o que é e o que não é uma despesa com IVA recuperável.

No entanto, existem sistemas que podem automatizar todo o processo. Defina uma meta para a sua recuperação de IVA/GST e, em seguida, certifique-se de ter as soluções em vigor para rastreá-la, recuperá-la e retornar o dinheiro ao negócio.



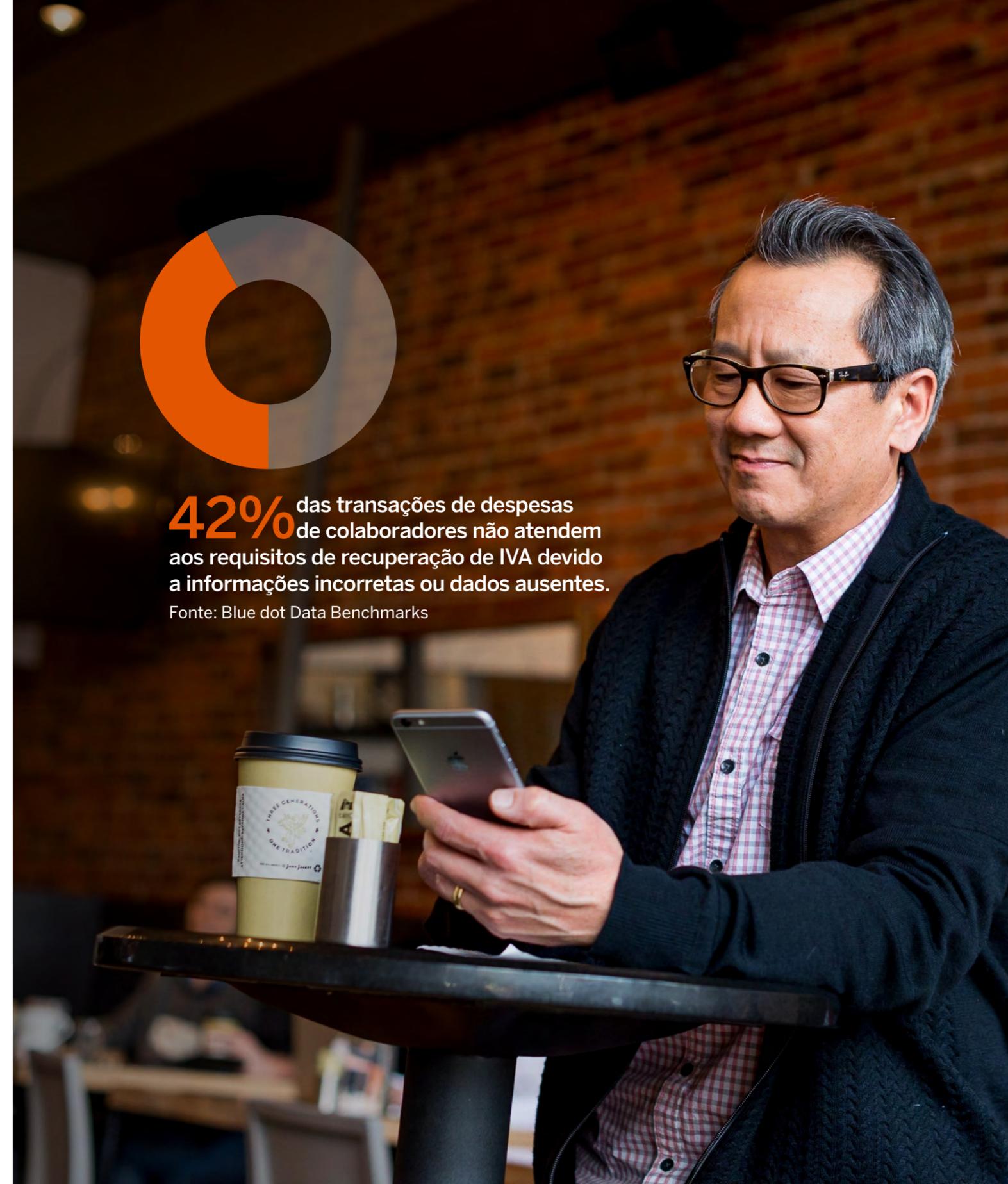
Recupere seus impostos

[O Concur Tax Assurance by Blue dot](#) ajuda você a acompanhar a conformidade fiscal global, automatizando a validação de dados e a recuperação de IVA para que você possa ficar à frente das mudanças nas regulamentações e obter mais do que está por vir.



42% das transações de despesas de colaboradores não atendem aos requisitos de recuperação de IVA devido a informações incorretas ou dados ausentes.

Fonte: Blue dot Data Benchmarks





4 Adote novas métricas

Embora as mudanças contínuas nas viagens tenham sido desafiadoras, elas também abriram novas portas para a medição. Agora você pode adicionar caixas de seleção ao seu cartão de pontuação de viagem que manterão seu programa relevante, seus executivos informados e seus viajantes felizes. As novas métricas incluem:

A EXPERIÊNCIA COMPLETA DO VIAJANTE:

Muitos programas tentam avaliar a própria experiência de reserva, mas é importante pensar mais amplamente sobre a experiência total de viagem e com que frequência seus viajantes estão viajando. Você quer a capacidade de capturar a opinião dos colaboradores por meio de pesquisas simples e perguntas importantes em pontos-chave da experiência de viagem, avaliando sua disposição para viajar, conforto com as informações que fornece, suas reações à viagem em si, interações com fornecedores e se eles estão em risco de esgotamento físico e mental com as viagens.

ADOTE NOVAS MÉTRICAS



Faça do mundo um lugar melhor para visitar

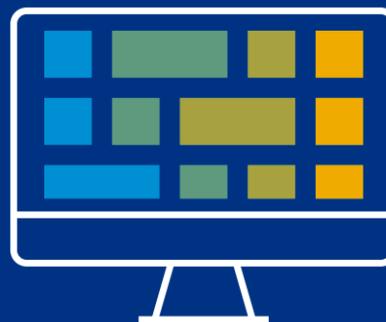
Com o Concur Travel, você pode orientar os viajantes em direção a viagens mais informadas e sustentáveis. E com parceiros do SAP Concur App Center, como [Choose Climate](#) e [Thrust Carbon](#), você pode calcular facilmente as emissões de viagens, comprar compensações e fortalecer seus esforços de sustentabilidade.

SUSTENTABILIDADE:

As viagens sustentáveis são o futuro, portanto, certifique-se de que suas metas de sustentabilidade específicas de viagem estejam alinhadas às suas metas de sustentabilidade corporativa em geral, e que seu sistema possa rastreá-las.

Concentre-se em fatores como:

- A porcentagem de viagens que usam combustível aéreo sustentável
- Os resultados das compensações e reduções de carbono
- O impacto ambiental por viagem
- A porcentagem de voos sem escalas, que são mais eficientes do que voos com várias escalas



Melhorar o planejamento de eventos

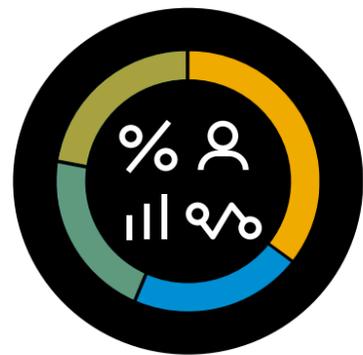
Aproveite as funções de conformidade, análise e controle de gastos do [Concur Event Management by Groupize](#) e torne o planejamento de eventos mais rápido, mais fácil e mais econômico, desde a criação de sites de eventos com a marca que simplificam a reserva de viagens até o uso de painéis simples para rastrear os gastos e a localização dos colaboradores.

GESTÃO DE REUNIÕES:

À medida que a gestão de viagens se torna cada vez mais responsável pela economia de custos e redução de riscos em relação a reuniões e eventos, é importante medir todas as reuniões. Avalie a conformidade e acompanhe incidentes independentemente do tamanho da reunião, desde convenções tradicionais até reuniões presenciais entre trabalhadores remotos. Você também vai querer capturar coisas como taxas de cancelamento quando colaboradores “não autorizados” reservarem reuniões sem entender totalmente os contratos que estão assinando. Mais importante ainda, tente controlar as reuniões reservadas fora do seu programa; se você não conseguir ver o que está sendo reservado, não conseguirá os descontos aos quais tem direito e não poderá usar essas transações para aumentar o poder de negociação.

5 Mantenha a liderança informada

A diretoria tem muitas opções; por isso, embora eles precisem saber o que está acontecendo em um nível alto, não precisam saber todos os detalhes do seu programa de viagem. Escolha as métricas que importam, apresente-as de forma clara e consistente e sua equipe executiva sempre saberá o que esperar.



Como é isso? Siga estas etapas simples:

- Escolha métricas que estejam associadas às metas da sua organização
- Apresente-as em um painel simples e direto
- Faça gráficos fáceis de interpretar, para que a liderança saiba no que se concentrar
- Compare os resultados com suas metas e com seu último relatório





As medições corretas exigem as ferramentas corretas

Com as métricas certas em vigor, provar o valor do seu programa de viagens é mais fácil do que você imagina. Se você mantiver suas prioridades em foco e garantir que tenha uma imagem clara de tudo, desde reservas externas até ingressos não utilizados, você nunca deixará dinheiro na mesa ou a liderança no escuro.

[Entre em contato conosco hoje mesmo](#) para saber como as soluções de viagens SAP Concur podem ajudá-lo a gerenciar o valor do seu programa de viagens.