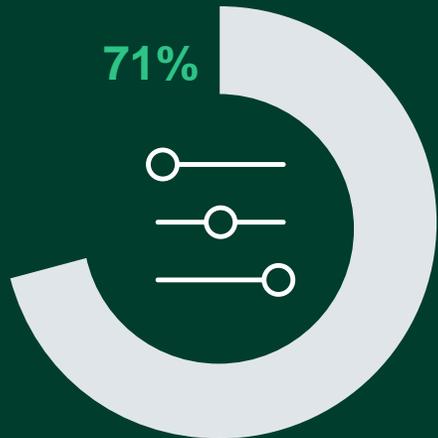


Conduzindo um melhor EX com a ajuda do gerenciamento de viagens e despesas: um destaque para as organizações no Brasil

Resumo executivo

71% dos tomadores de decisão brasileiros acreditam que a experiência dos colaboradores será um dos fatores mais importantes que afetam sua capacidade de cumprir os principais objetivos de negócios nos próximos dois anos.



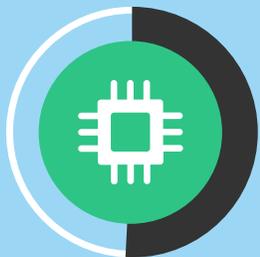
Pesquisas da Forrester mostram que a maneira como os colaboradores executam seu trabalho diário é o fator que mais afeta a experiência dos colaboradores (EX, do inglês employee experience). Melhorar essas jornadas diárias requer um foco diferente, e a tecnologia tem um impacto enorme nisso.

Em outubro de 2019, a SAP Concur contratou a Forrester Consulting para explorar a conexão entre as interações dos colaboradores com as soluções de gerenciamento de viagens e despesas e o EX geral da empresa. A Forrester conduziu uma pesquisa online com 51 tomadores de decisão de finanças, TI e RH responsáveis por investimentos em tecnologia de nível corporativo em empresas brasileiras. Descobrimos que, conforme o EX se torna um fator crítico de sucesso nos negócios, as empresas devem se concentrar em otimizar o processo e as ferramentas que afetam as atividades diárias dos colaboradores de gerenciamento de viagens e despesas.

O software de gerenciamento de T&E está intimamente ligado ao EX em organizações brasileiras

O EX Index (índice EX) da Forrester revela que fatores relacionados à tecnologia são fortes preditores do engajamento dos colaboradores, e um fator crítico do engajamento é a capacidade de fornecer aos colaboradores um ambiente de tecnologia projetado para a produtividade.

As principais métricas para monitorar o EX estão relacionadas à tecnologia:



51% Satisfação dos colaboradores com a tecnologia



41% Gargalos no fluxo de trabalho e atrito tecnológico



41% Adoção de soluções

No Brasil, **63%** dos tomadores de decisão dizem que o software de viagens e despesas é uma das ferramentas mais importantes para permitir um bom EX.



Também ocorre o contrário: **71%** dos entrevistados brasileiros dizem que o “impacto no EX” é um dos fatores mais importantes que eles consideram ao fazer uma compra de tecnologia.

Melhorar o EX exige um equilíbrio entre as demandas que os colaboradores enfrentam no trabalho diário e os recursos necessários para atendê-las. As abordagens lideradas por RH que tendem a se concentrar em integração, gerenciamento de desempenho e treinamento geralmente falham porque esquecem que o EX começa e termina com a produtividade do colaborador. É por isso que os departamentos que estão rotineiramente envolvidos nas tarefas diárias de muitos colaboradores, como finanças e TI, devem levar em consideração a importância de ter um excelente EX e colaborar para alcançá-lo.



As organizações brasileiras devem reconhecer que todos têm um papel a desempenhar quando se trata de EX

O gerenciamento de T&E é claramente importante para uma organização bem-sucedida e uma força de trabalho satisfeita. Então, como é gerenciado?

Finanças e TI têm atualmente um papel importante no gerenciamento de viagens e despesas:



67% Principal tomador de decisão de finanças

37% Principal tomador de decisão de TI



Mas as organizações nas quais finanças, TI e RH trabalham juntas de maneira eficaz são raras:

(% que têm uma parceria estreita e trabalham em direção a uma estratégia unificada)



8% RH e finanças



8% TI e RH



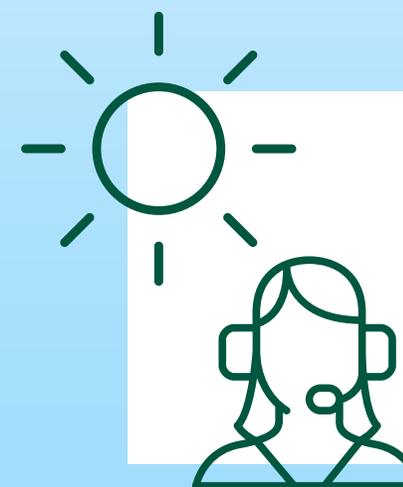
6% TI e finanças

Um bom EX é fundamental para o sucesso dos negócios

O EX Index (índice EX) da Forrester mostra que os colaboradores engajados são um importante impulsionador de resultados positivos nos negócios. Esses trabalhadores engajados se esforçam mais para superar barreiras, atender melhor os clientes e permanecer na empresa por mais tempo. De fato, empresas com os colaboradores mais engajados desfrutam de uma satisfação 81% maior do cliente, experimentam metade da rotatividade de colaboradores e têm uma vantagem competitiva decisiva.*

Por outro lado, um baixo EX pode ter efeitos negativos nos negócios.

Os tomadores de decisão brasileiros relatam:



*Fonte: "The CIO's Guide To Employee Experience," Forrester Research, Inc., 8 de abril de 2019.

As organizações brasileiras devem superar suas dificuldades com os desafios de T&E para melhorar a produtividade dos colaboradores, diminuir custos e melhorar o EX

Os desafios das ferramentas de viagens e despesas, que levam a problemas onerosos para as empresas brasileiras, geralmente se enquadram em três categorias:

As atuais ferramentas são insuficientes:



51% Os gerentes de equipe desejam mais visibilidade das despesas e projeções de despesas



35% O processo e as ferramentas de reserva de viagens são complexos e muito restritivos

Os processos são demorados:



45% Alto número de imprecisões causadas pelo elemento humano nos processos baseados em papel



41% Grande investimento de tempo pelos colaboradores para enviar papéis, aprovações e documentação exigidos

Falta de colaboração:



31% Estratégias conflitantes entre TI e finanças



29% Estratégias conflitantes entre RH e finanças



27% Estratégias conflitantes entre RH e TI

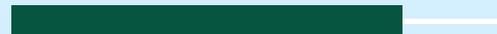
As organizações brasileiras devem obter inúmeros benefícios de negócios com as ferramentas certas

Critérios mais importantes da ferramenta

Software de T&E:

86%  Análise e relatórios avançados

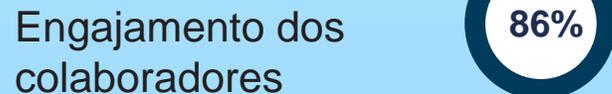
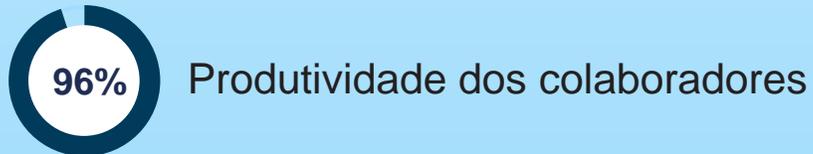
80%  Escalabilidade

76%  Recursos de automação

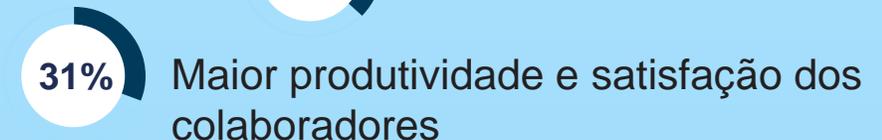
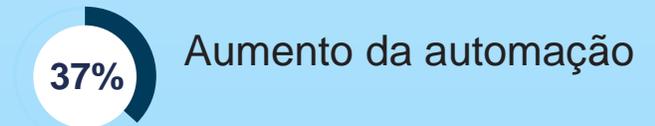
73%  Ferramentas baseadas em nuvem



As ferramentas certas são essenciais porque têm um impacto extremamente positivo nos KPIs...



... e levam a benefícios de negócios em geral



Recomendações



Olhe além das finanças ao calcular os benefícios do T&E. Quando o departamento financeiro é o principal tomador de decisão por trás dos investimentos em automação de T&E, eles normalmente analisam apenas os benefícios em finanças ao criar o caso de negócios. Mas isso é um erro. Os maiores benefícios da automação serão para os colaboradores e, por extensão, linhas de negócios, RH e outros. Este estudo fornece as evidências necessárias para começar a quantificar esses benefícios adicionais para criar o caso de negócios.



Use o T&E como uma maneira de alinhar RH, TI e finanças com o EX. A automação dos processos de T&E é um dos poucos investimentos que os colaboradores irão celebrar em todos os aspectos, porque facilita a vida e permite que se concentrem em trabalhos mais importantes. Quando os colaboradores celebram, RH, TI e finanças se beneficiam do efeito halo, tornando-se uma iniciativa que pode alinhar as três áreas da liderança organizacional por trás de uma causa benéfica comum.



Alavancar os ganhos em EX e relatar os benefícios para a organização. Nossa pesquisa mostra que mesmo pequenos ganhos em EX têm benefícios mensuráveis para os KPIs, como retenção de colaboradores, satisfação do cliente e desempenho financeiro. Quando você usa esses prováveis ganhos para defender o caso de negócio antecipadamente, também pode aproveitar esse insight ao relatar os benefícios do investimento em automação de relatórios de T&E para os negócios e outras partes interessadas. Considerar todos os ganhos para os colaboradores e os negócios criará uma imagem mais completa do motivo pelo qual a automação dos relatórios de T&E é essencial para uma organização bem-sucedida.



Otimize continuamente para obter benefícios sustentados. O foco no EX é uma meta de longo prazo para as organizações, o que significa que a automação não deve ser o fim da história. Trabalhe para garantir que as equipes revisem e aprimorem regularmente os processos, para que a inovação de hoje não se torne a notícia antiga de amanhã. Adote um software de gerenciamento de T&E que inclua os recursos avançados de análise e relatório que os colaboradores desejam e aprimore os níveis atuais de automação. E procure fornecedores de soluções e parceiros que fizeram do gerenciamento de experiências uma prioridade.

Metodologia

Neste estudo, a Forrester realizou uma pesquisa online com 51 tomadores de decisão de finanças, TI e RH no Brasil para avaliar a conexão entre gerenciamento de viagens e despesas e um bom EX. Os participantes da pesquisa incluíram tomadores de decisão responsáveis por investimentos em tecnologia de nível corporativo. Foi oferecido aos entrevistados um incentivo como agradecimento pelo tempo gasto na pesquisa. O estudo começou e foi concluído em outubro de 2019.

Os dados deste produto são um subconjunto de um estudo maior, com uma pesquisa personalizada com 476 profissionais nos EUA, Reino Unido, França, Alemanha, China, Japão, Austrália e Brasil. [Clique aqui para acessar o estudo completo.](#)

SOBRE A FORRESTER CONSULTING

A Forrester Consulting fornece consultoria independente e objetiva baseada em pesquisas para ajudar líderes a terem sucesso em suas organizações. Seja para uma breve sessão estratégica ou para projetos personalizados, os serviços de consultoria da Forrester colocam você em contato direto com analistas de pesquisa que aplicam seu conhecimento especializado aos desafios específicos da sua empresa. Para obter mais informações, acesse forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Todos os direitos reservados. É expressamente proibida a reprodução não autorizada. As informações baseiam-se nas melhores fontes disponíveis. As opiniões refletem os critérios do momento e estão sujeitas a mudanças. Forrester®, Technographics®, TechRankings, Forrester Wave, RoleView, TechRadar, Total Economic Impact e o logotipo CX são marcas comerciais da Forrester Research, Inc. Todas as demais marcas comerciais são de propriedade de suas respectivas empresas. Para mais informações, acesse forrester.com. [E-45698]

Diretora de projeto:

Rachel Linthwaite,
Consultora sênior de impacto de mercado

Pesquisas contributivas:

Grupo de pesquisa CIO da Forrester