

7 maneiras
pelas quais o
departamento
financeiro pode
se tornar o
novo defensor
da experiência
do colaborador



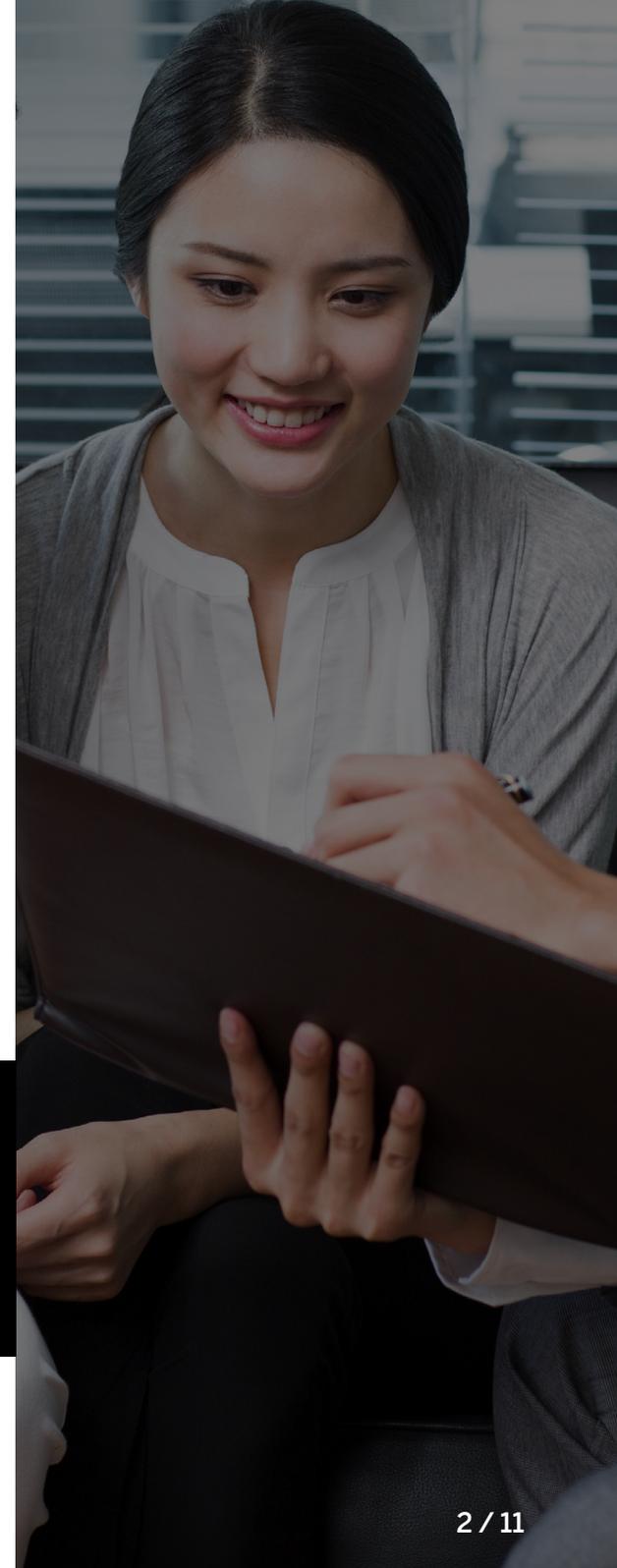
Em um mundo em que as empresas buscam obter todas as vantagens, melhorar a experiência do colaborador pode fornecer resultados impressionantes. De acordo com um estudo da Gallup, os empregadores que se concentram em engajamento de colaboradores obtêm uma produtividade 17% maior¹, rotatividade 24% menor² e lucratividade 21% maior.³

Mas criar uma ótima experiência do colaborador não é somente uma função do departamento de RH. Na verdade, **o departamento financeiro tem um papel significativo a desempenhar na implementação da tecnologia e dos processos necessários para ajudar os colaboradores a se concentrarem no trabalho significativo, em vez de na papelada.** Isso não somente melhora a vida dos colaboradores, mas facilita as coisas para o departamento financeiro. Por exemplo, ao assegurar que as ferramentas usadas por seus colaboradores para enviar despesas, processar faturas e reservar viagens sejam fáceis de usar, o setor financeiro também pode obter a visibilidade e conformidade necessárias para controlar custos, prever o fluxo de caixa e obter informações que ajudam os resultados.

Não importa como você olhe, melhorar a experiência do colaborador é do interesse do departamento financeiro. Aqui estão as sete etapas que o departamento financeiro deve seguir para começar a melhorar a experiência do colaborador.

68%

das empresas afirmam que a experiência do colaborador é um fator importante que afeta sua capacidade de cumprir os objetivos de negócios.⁴



01

Estabeleça seus objetivos

Assim como você nunca planejou melhorar a receita sem primeiro determinar metas quantificáveis, defina em primeiro lugar como será o sucesso antes de melhorar a experiência do colaborador. Metas como adoção, satisfação do usuário e conformidade com os programas devem ser estabelecidas, juntamente com os KPIs que você usará para medir o desempenho.

KPIs com a melhor experiência do colaborador:

50%: Produtividade dos colaboradores

48%: Satisfação dos colaboradores com a tecnologia

44%: Avaliações de desempenho

44%: Redução de custos

44%: Engajamento dos colaboradores:

35%: Adoção de soluções

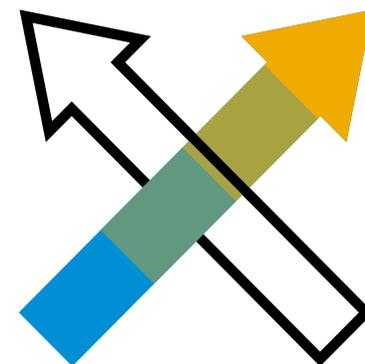
34%: Gargalos no fluxo de trabalho / atrito tecnológico⁵

02

Crie uma equipe multifuncional



A experiência do colaborador é responsabilidade de todos. O departamento financeiro deve trabalhar em estreita colaboração com o departamento de TI e o departamento de RH para implementar a tecnologia e os processos necessários para ajudar os colaboradores a trabalhar de maneira mais inteligente, reduzindo o tempo necessário para executar tarefas demoradas, como relatórios de despesas e gerenciamento de viagens. Quando os departamentos financeiro, TI, RH, colaboradores e gerentes de negócios trabalham juntos, você pode identificar rapidamente os desafios mais essenciais da experiência do colaborador e colaborar nas maneiras de resolvê-los.



03

Determine os pontos sensíveis dos colaboradores



Quando se trata de melhorar a experiência do colaborador, não existe uma solução única para todos. Em vez disso, você deve ter em mente seus objetivos e sua cultura para descobrir o caminho mais eficaz. Aqui estão algumas perguntas que você pode fazer à sua equipe para ajudar a debater problemas e possíveis soluções:

- Nossas ferramentas fornecem a melhor experiência do usuário para os colaboradores?
- Nossas ferramentas podem automatizar tarefas manuais demoradas, como relatórios de despesas e reconciliação de faturas?
- O departamento financeiro pode acessar dados de gastos automaticamente ou precisamos incomodar continuamente os colaboradores para obter essas informações?
- Nossas ferramentas de reservas de viagens de negócios são fáceis de usar? Elas fornecem os dados de que precisamos para controlar os custos e fornecer serviços?
- Nossas soluções podem ser escaladas à medida que crescemos?
- Nossas ferramentas funcionam juntas ou os colaboradores precisam lidar com vários sistemas?
- Nossas ferramentas são compatíveis com dispositivos móveis para que os colaboradores possam trabalhar em qualquer lugar?



Principais reclamações dos colaboradores sobre o processo de T&E e faturamento:

45%: A aprovação de faturas é difícil ou leva muito tempo



42%: A entrada manual de faturas é demorada e propensa a erros



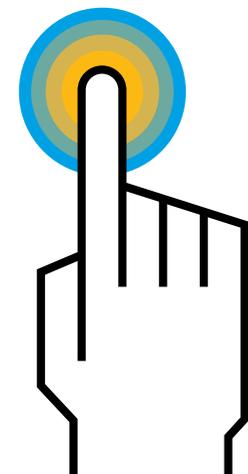
35%: Demora muito para enviar despesas



32%: As ferramentas atuais não funcionam com aplicativos que já estão sendo usados



32%: O processo e as ferramentas de reserva de viagens são pesados e restritivos⁶



04

Avaliando e implementando soluções de tecnologia e processos

Dado o papel que a tecnologia desempenha em quase todos os processos de negócios, as iniciativas mais impactantes da experiência do colaborador provavelmente envolverão a adição de novas ferramentas ou plataformas.

Uma solução como o SAP® Concur® pode automatizar e integrar processos de viagens, despesas e faturas para ajudar a criar uma experiência mais suave e simples para os colaboradores de toda a organização. Os aplicativos fáceis de usar para gerenciamento de viagens, relatórios de despesas e processamento de faturas não somente melhoram a experiência do colaborador, mas também ajudam a melhorar a conformidade, o dever de cuidado e a visibilidade dos dados de gastos em toda a empresa.

Com uma solução robusta como o SAP Concur, você pode impactar a experiência do colaborador de maneiras que você ainda não considerou: automatizar o rastreamento de milhas para melhorar a exatidão e a facilidade dos relatórios; liberando suas equipes com serviços adicionais de suporte ao usuário; adicionando auditoria de recibo alimentada por humanos; ou aprimorando suas ideias com relatórios personalizados desenvolvidos por um especialista em análise de despesas.

“Com o complemento Expenselt®, posso tirar uma foto digital do meu recibo e ter a maioria dos detalhes pertinentes importados automaticamente para o meu relatório de despesas. É uma economia enorme de tempo.”

Usuário do SAP Concur, **G2 Crowd**, 2019

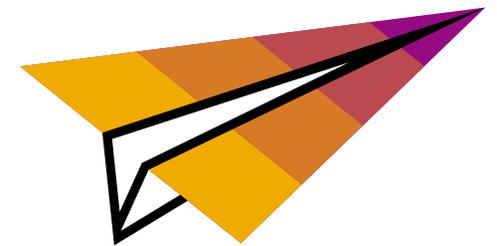
05

Estabeleça um grupo piloto

Não tente melhorar a experiência do colaborador ao longo de toda a empresa de uma só vez. Em vez disso, identifique um grupo piloto de adotantes ou usuários avançados para assegurar que a solução seja a mais adequada. Por exemplo, para uma solução como a Concur Travel, convém direcionar a equipe de vendas que viaja com frequência e mora em seus telefones. Você poderá usar as histórias de sucesso posteriormente para ajudar a impulsionar a adoção em toda a empresa e assegurar que a solução cumpra suas metas gerais de experiência do colaborador.

“É uma ferramenta que agora não podemos imaginar mais como não ter. Ela também permite que a equipe dedique seu tempo a outros projetos.”

Administrador do SAP Concur, **G2 Crowd**, 2018



06

Impulsione o engajamento dos colaboradores com a nova solução



Os colaboradores podem ter receio de aprender como usar mais um aplicativo, mesmo que isso melhore sua vida profissional a longo prazo. Para ajudar a aumentar o engajamento, reserve um tempo para lançar a nova solução para os colaboradores, assim como você faria com um novo produto para os clientes. Ao reservar um tempo para comercializar a nova ferramenta para os colaboradores e fornecer treinamento, você facilitará a adoção da nova ferramenta pelos colaboradores, além de melhorar seu ROI.

Benefícios principais de negócios das soluções aprimoradas de T&E e faturamento:

43%: Maior automação



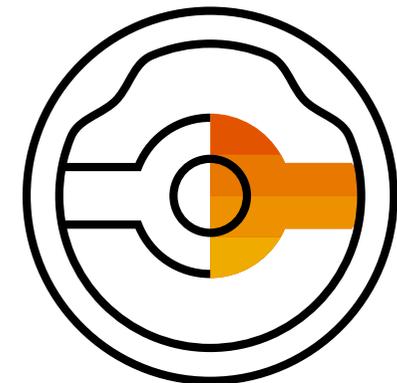
37%: Maior produtividade e satisfação dos colaboradores



33%: Maior eficiência para ciclos de reembolso mais rápidos



31%: Experiência do colaborador aprimorada ⁷

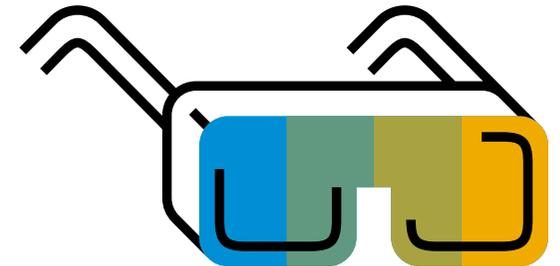


07

Otimizar e refinar



Quando sua nova solução estiver em vigor, solicite o feedback contínuo dos colaboradores. Uma ferramenta como **Qualtrics** pode ajudá-lo a descobrir as informações necessárias para fechar as lacunas de experiência e melhorar o envolvimento com a nova solução. Use essas informações para saber exatamente como a ferramenta está sendo usada em toda a empresa e o que você precisa fazer para aumentar o engajamento.



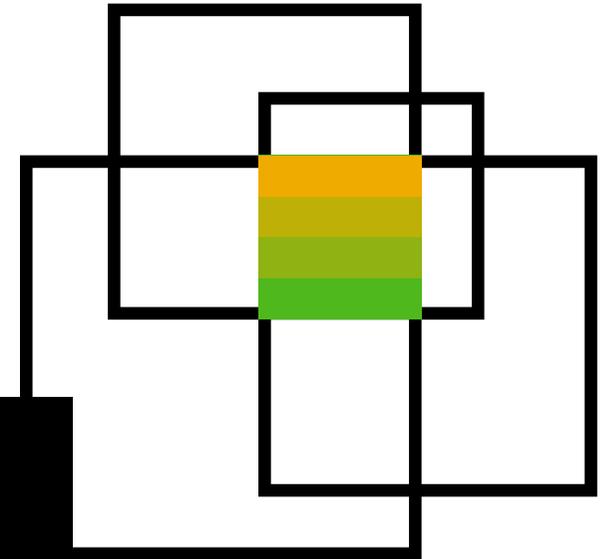
Melhore a experiência do colaborador com o SAP Concur

Com o SAP Concur, você pode tornar o processo de viagem, despesa e faturamento mais suave e mais simples para os colaboradores e para o departamento financeiro.

Saiba mais em concur.com

Sobre a SAP Concur

SAP® Concur® é a marca líder do mundo para soluções integradas de gestão de viagens, despesas e faturas, impulsionada por uma busca incessante de simplificar e automatizar esses processos diários. O bem avaliado aplicativo móvel SAP Concur orienta os colaboradores em todas as viagens, as cobranças são facilmente preenchidas nos relatórios de despesas e as aprovações de faturas são automatizadas. Ao integrar dados quase em tempo real e usar IA na auditoria de 100% das transações, as empresas podem ver exatamente o que estão gastando sem se preocupar com pontos cegos no orçamento. SAP Concur elimina as tarefas tediosas de ontem, facilita o trabalho de hoje e ajuda as empresas a funcionar melhor todos os dias. Saiba mais em concur.com ou no blog [SAP Concur](#).



¹⁻³ Gallup, *Estado global do local de trabalho*, 2017

⁴⁻⁷ Forrester SAP Concur, *Melhore o gerenciamento de viagens, despesas e faturas para obter melhores resultados EX*, dezembro de 2019