



INDÚSTRIA DE VIAGENS
CORPORATIVAS,
EM UMA NOVA FASE?

ÍNDICE

03. Introdução
04. Gestão de risco, a bola da vez!
05. Considerações para implementação de gestão de risco
06. Medidas importantes
07. O novo normal
08. Confiança é a palavra-chave!
09. A Tecnologia como protagonista
10. Depoimentos
11. Gestão de despesas
12. Processo de contratação e implementação gerenciamento de despesas
13. A Gestão - Checklist
14. Política de viagens – Flexibilidade é a palavra de ordem
15. Um novo olhar para o programa de parcerias
16. Engajamento dos viajantes através da comunicação
18. Como converter dados a seu favor?
19. Hora de turbinar a gestão de viagens
20. InTravl - Making Travelers Comfortable.

O mundo virou de cabeça pra baixo e um dos mercados afetados mais rapidamente foi o de viagens. Hoje, muitos meses depois da pandemia ter sido decretada no mundo, sabemos que o lazer está retomando, mas as viagens de negócios ainda precisarão de garantias externas (vacina, protocolos mais confiáveis, as fronteiras abertas, etc.) para que comece a se movimentar.

Inconsistência é o que temos encontrado nos procedimentos em geral, seja em relação a fronteiras, abertura de hotéis, malha aérea, retorno de companhias aéreas e protocolos de conduta e de sanitização pelo mundo.

Neste momento sabemos que o mais importante é informação, planejamento e ampla comunicação com viajantes, stakeholders dentro das empresas, assim como entre fornecedores e clientes.

Por este motivo, a SAP Concur resolveu produzir este whitepaper para ajudá-lo a recomeçar neste novo cenário. Sabemos que a tecnologia e a necessidade de uma área de Viagens Corporativas estratégica não é mais somente uma possibilidade, mas sim uma questão de segurança para a empresa e os seus viajantes.

Contem conosco!

GESTÃO DE RISCO, A BOLA DA VEZ!

O viajante deve estar no centro das atenções e sua jornada pode ser sem estresse, com mais serviços personalizados, tudo ao alcance da palma da mão e com segurança.

Embora gestão de risco seja um tema de extrema importância, antes da pandemia era muito comum empresas sem uma política específica para este assunto em viagens.



E AGORA, O QUE MUDOU?

Com a COVID-19, o tema saúde se tornou uma discussão diária em nossas vidas – as fronteiras fecharam e as viagens foram congeladas. Muitos protocolos de segurança são debatidos frequentemente para que todas as pessoas possam circular em segurança.

Na retomada das viagens corporativas, os cuidados precisarão ser redobrados e todas as empresas deverão estar prontas e para ajudar nesse processo. Listamos abaixo, algumas considerações que podem servir de base para uma implementação de sucesso.

A primeira é criar um squad com áreas distintas (segurança, viagens, RH, IT, saúde, área de negócios com grande volume de viagem, etc.) e depois responder a algumas perguntas:

CONSIDERAÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DE GESTÃO DE RISCO

- Você conhece seus viajantes? Quais deles fazem parte do grupo de risco (por idade, doença preexistente, tipo de atividade, etc.)?
- A empresa fornecerá kit de segurança: máscara e álcool gel ou cada viajante será responsável pelo seu kit? Se o viajante precisar realizar um teste PCR, por exemplo, qual o procedimento?
- Este novo perfil de todos os viajantes está atualizado na ferramenta de reserva?
- O que são viagens essenciais para a sua empresa? Aquelas que, quando não realizadas, impactam diretamente o negócio?
- Dos destinos mais voados, quais as restrições de cada um?
- O viajante poderá fazer bleisure (conceito de viagens de business + leisure) neste momento?

MEDIDAS IMPORTANTES

- **Verificar o que os fornecedores preferenciais, aqueles mais utilizados, estão fazendo, para entender quais os novos protocolos adotados.**
- **Saber onde todos os viajantes se localizam sempre foi importante, mas agora se faz mais que necessário. Converse com os fornecedores parceiros e veja qual solução eles oferecem para localização e rastreamento dos seus viajantes.**
- **Providenciar informações para que os viajantes saibam o que fazer, caso se contaminem durante sua jornada.**
- **Estabelecer um plano de comunicação para viajantes sobre o que está acontecendo no mercado de viagens, incluindo a informação que pode ser oferecida pela TMC ou empresa de tecnologia, onde o viajante encontre todas as informações num único lugar.**
- **E se o colaborador se recusar a viajar? As empresas terão que trabalhar essa possibilidade e ter uma comunicação clara para que os viajantes se sintam seguros e reduzam o estresse que a viagem pode causar.**

Para entender o que pensam os viajantes, a SAP Concur realizou uma pesquisa com 4.850 viajantes de negócios em 23 países, nos meses de maio e junho de 2020 e a maioria, 97%, espera um comportamento diferente nas viagens corporativas a partir de agora para o que chamam de “novo normal”

O NOVO NORMAL

97%



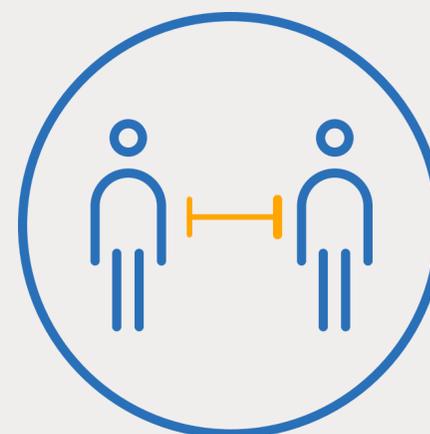
54%

Esperam usar máscara durante a viagem



52%

Álcool em gel será um acessório padrão



47%

Preveem o distanciamento durante as viagens



42%

Irão começar a cumprimentar sem contato



41%

Imaginam que será rotineiro medir temperatura

Confiança é a palavra-chave!

Todas essas providências ajudarão os viajantes a se **sentirem mais seguros na próxima viagem.**

48%

Um sentimento comum entre os viajantes brasileiros é o entusiasmo com a próxima viagem (enquanto viajantes de outros países responderam 30%)

39%

dos viajantes brasileiros consideram a viagem em si a etapa mais estressante, um aumento de 10% se comparado com a mesma pesquisa do ano passado.

34%

Outros disseram que sentem o estresse no pós viagem

27%

Enquanto ficam mais estressados antes da viagem.

FONTE: SAP Concur - global survey covid 19 – impact business travel – may – jun 2020
<https://www.concur.com/newsroom/article/global-survey-covid-19-impact-business-travel>

A TECNOLOGIA COMO PROTAGONISTA

O papel da tecnologia é nos dar a oportunidade de realizar algumas tarefas de uma maneira mais rápida e objetiva para usufruirmos daquilo que é o bem mais precioso, **o TEMPO!**

Ter um programa de viagens corporativas digital e uma gestão end to end já era fundamental, agora que todos nós e nossas empresas modificamos nossas rotinas de trabalho e no nosso dia a dia, isso se tornou urgente!



Usar e abusar de recursos tecnológicos na palma da mão é o ideal para facilitar a jornada do viajante, obter o controle tão desejado pelas empresas e garantir a segurança.

Tudo começa com o planejamento da viagem e a busca dos serviços através de uma ferramenta de reservas (OBT – online booking tool), que nesse “novo normal” requer mais que agilidade de processos, disponibilidade e comparativo de tarifas, controle de bilhetes não voados, crédito por compra antecipada, etc.

A partir de agora as customizações destas ferramentas devem ser revistas com mais frequência, já que precisam ter informações mais completas e se adaptar às novas políticas de viagens de transição, acompanhando o fluxo das aberturas de fronteiras e de protocolos que hoje ainda estão muito inconsistentes.

DEPOIMENTOS



A jornada do viajante tem que ser leve, com menos burocracia, que lhe auxilie no controle e que seja transparente. Um OBTE e sistema de prestação de contas eficientes têm que vir com esse pacote completo. Além disso é fundamental que o sistema seja intuitivo e claro para quem estiver utilizando. Isso certamente trará uma maior adesão.

**Jessica Conrado - Viagens
Corporativas - Randon S.A.
Implementos e Participações**



Existem inúmeros benefícios numa solução completa, além da qualidade dos dados gerenciais. Para mim um dos diferenciais é a significativa otimização e/ou economia de processos, desde a solicitação da reserva até a ponta final no pagamento aos fornecedores. Uma gestão de viagens não pode ser considerada moderna e eficiente sem um processo end to end automatizado.

Outro fator relevante é que precisa ser um sistema amigável, o que contribui para uma maior adesão a ferramenta, essa deve ser a primeira missão de qualquer sistema de reserva e reembolso de despesas. Costumo defender que nossos viajantes devem encontrar em suas corporações as mesmas facilidades e funcionalidades a que estão acostumados para as tratativas de suas viagens particulares.



Marcel Frigeira - Gestor de Viagens - IBM

GESTÃO DE DESPESAS

NOVAS OPORTUNIDADES PARA ESTA FERRAMENTA

Apesar da gestão de despesas ser um processo ligado a despesas de representações e viagens, durante esta pandemia da COVID-19, esta plataforma se tornou de extrema importância para as empresas controlarem outro tipo de prestação de contas, de itens nunca antes comprados, relacionados ao trabalho remoto, como por exemplo: papelaria, internet, cadeiras, itens de informática, etc.

Ter uma ferramenta que permita a prestação de contas automatizada contribuirá para facilitar a vida do viajante – uma vez que sabemos o estresse que é juntar notas e preencher relatórios ou preparar planilhas de Excel.

Ter a possibilidade de fazer tudo isso através de um app, apenas tirando foto dos comprovantes, é o sonho de consumo dos viajantes e agora trabalhadores em home office!



Implementar uma ferramenta de gerenciamento está ligado não somente a processos de viagens, despesas de representações e atualmente despesas de home office, mas principalmente com a produtividade dos departamentos de contabilidade e finanças que podem ter um ganho imenso.

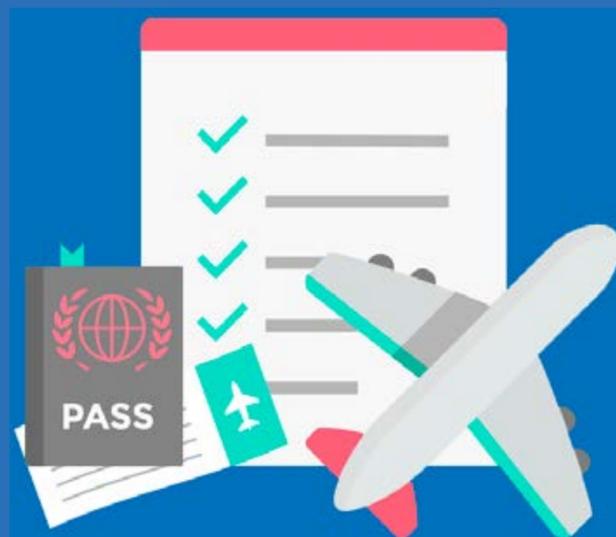
Existem algumas perguntas que podem ajudar neste processo de contratação e implementação:

- Como é feita a captura de notas fiscais e como são transformadas em itens de despesa? (Certifique-se de que o fornecedor use mais do que apenas reconhecimento óptico de caracteres, como validação humana ou IA e aprendizado de máquina)
- Quanto tempo levará para implementar a solução e quanto tempo para que os usuários estejam totalmente integrados?
- Com que outros sistemas posso integrar para poder inserir os dados de viagens e despesas no sistema financeiro ou ERP da empresa?
- Existe um aplicativo móvel que permite aos usuários enviar, revisar e aprovar solicitações de viagem e relatórios de despesas em trânsito?
- É possível coletar dados de transações de viagens reservadas sem o uso da ferramenta de reservas corporativa ou fora da gestão de viagens da empresa?
- Eu terei controle e acesso a todos os meus relatórios de despesas em qualquer momento?
- Como você simplificará o relatório? Que tipos de painéis e relatórios incorporados vêm com a solução?
- Como sua solução pode nos ajudar a reduzir fraudes e garantir a conformidade com a política corporativa?
- Se eu estiver confuso e tiver uma pergunta sobre o produto, como posso obter ajuda?

Fonte: Escolha a solução certa de gestão de viagens e despesas TE - @SAP SE 2020

A GESTÃO

A retomada das viagens a negócios depende de fatores ligados a saúde. Isso não significa que você tem que ficar de braços cruzados até o retorno, muito pelo contrário, essa é a hora de estabelecer novas estratégias e fazer a diferença. E para isso não existe um modelo único.



Para te ajudar preparamos um check list

1. Política de Viagens – Flexibilidade é a palavra de ordem
2. Um novo olhar para o programa de parcerias
3. Engajamento dos viajantes através da comunicação
4. Como converter dados a seu favor?

Mãos à obra!



1. Política de Viagens – Flexibilidade é a palavra de ordem

A política de viagens poderá precisar ser alterada várias vezes, dependendo do desenvolvimento da pandemia e da liberação dos protocolos de saúde. Então tenha flexibilidade e uma comunicação dirigida para estas alterações.

Entender o que se passa no mercado de viagens sempre foi requisito básico para a gestão de viagens, assim como para qualquer outro segmento de negócio. A questão é que agora tudo muda todos os dias, então ficar antenado a estas mudanças se tornou imperativo para possibilitar ajustes com mais frequência.

Se informe sobre a demanda e necessidades de cada área de negócios e de seus viajantes e monte em conjunto com elas uma nova estratégia de atuação.

Esta política deve levar em conta o perfil dos viajantes em cada fase, suas necessidades, antecedência vs alteração de compra, entre outros fatores, e como já mencionamos, será necessário mapear se seus viajantes fazem parte do grupo de risco e neste caso, quais serão os cuidados adicionais.

Os fornecedores de maneira geral adaptaram seus produtos e é importante entender de cada um qual a oferta de serviços e custo, já que este segundo item terá uma flutuação de acordo com a demanda.

Muitos hotéis estão abrindo com sua capacidade reduzida e as cias aéreas operando com redução de malha, o que impactará em disponibilidade, valor das tarifas, tempo de viagem, por isso a necessidade de um planejamento com mais antecedência.

É preciso ainda se preocupar com os demais serviços como: alimentação, transporte terrestre, seguro saúde, etc., que podem impactar na maneira que isto estava definido na política de viagens. As locadoras de veículos, por exemplo, tiveram um grande aumento de reservas, devido ao turismo regional e o alerta aqui é sobre a disponibilidade de se conseguir um veículo para a data desejada.

A liberdade para o viajante neste momento é muito importante!

Uma questão muito discutida são os preços dos serviços. Cada vez mais veremos a aplicação de tarifas flutuantes em hotelaria, ou seja, não será mais um valor fixo para cada diária, a negociação será um % de desconto que pode variar de acordo com a taxa de ocupação. Mas calma, isso pode ser um bom negócio neste momento!

Para as companhias aéreas, a utilização de tarifas flexíveis é importante porque nesse momento de transição o passageiro pode precisar alterar devido a um fechamento de fronteira, contágio, ou restrição no destino.

A utilização de tarifas muito restritivas pode gerar um custo mais alto. No custo total da viagem devem ser computados: multa e valores por diferença de tarifa e taxa da agência de viagens para remissão.

Para ter um controle maior na jornada do viajante, é fundamental que o canal de compra seja centralizado na ferramenta end to end, através do OBT, com as parametrizações de cuidado e segurança para o viajante. Desta forma, o monitoramento e as providências no caso de um sinistro serão possíveis.



2. Um novo olhar para o programa de parcerias

O próximo passo é falar com seus fornecedores preferenciais, entender a capacidade de oferta de cada um e, pautado em fatos, estabelecer uma nova relação comercial.

Os fornecedores estão mudando suas políticas comerciais, estendendo seus acordos, flexibilizando prazos e regras e encontrando alternativas que podem ser sustentáveis para a parceria. Tem muito espaço para criatividade e inovação e essa é a hora de estabelecer empatia.

A TMC (Travel Management Company) sempre foi um parceiro estratégico e poderá colaborar ainda mais trazendo visão de mercado, benchmarking com outros clientes, apresentando novas soluções de apps e gestão de dados para qualquer tomada de decisão.

Esse é o momento certo para renegociar o modelo que era por transação (transaction fee) e entender que o modelo em voga é por gerenciamento (management fee), ou ainda um modelo híbrido o que chamamos de mixed fee.





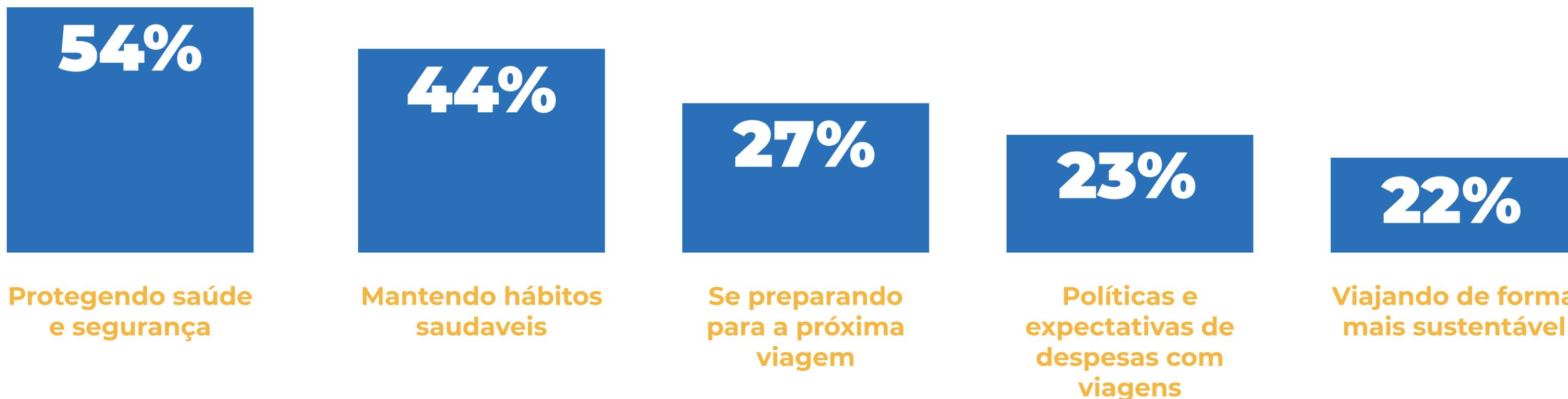
3. Engajamento dos viajantes através da comunicação

É fato que o mundo mudou e os viajantes precisam ser informados sobre as novas regras, cuidados e comportamentos que serão exigidos por parte deles.

A mesma pesquisa realizada pela SAP Concur aponta que 94% dos viajantes disseram que poderiam se beneficiar de um treinamento por parte da área de viagens sobre segurança, cuidados com a saúde, mudança de hábitos durante a jornada, política de gestão de despesas e sustentabilidade.

94%

dos viajantes corporativos acreditam que se beneficiariam de um treinamento, incluindo:



Algumas orientações importantes e dicas de comunicação para os viajantes:



Companhias Aéreas e aeroportos

Informe-se sobre tempo de antecedência para chegar no aeroporto e tempo de encerramento do check in de cada companhia aérea, se houveram alterações nos últimos meses.

Novas opções para check in foram implementadas para facilitar, necessidade de apresentar PCR para alguns destinos; uso de máscara e quantas deveria levar na mala, dependendo do tempo da viagem, o que fazer com a bagagem (despachar ou não), como estão funcionando as salas VIPs, se haverá alimentação a bordo – a maioria das companhias aéreas suspendeu esse serviço durante a pandemia, a segurança do filtro HEPA que existe dentro das aeronaves, em que circunstâncias será solicitado reembolso pelo ticket não voado, como serão utilizados os créditos em aberto, etc.



Locação de veículos

Para as viagens mais curtas, algumas empresas estão recomendando a locação de veículos. Neste caso, comunicar as regras para retirada e entrega do veículo. Se for mais de um viajante da empresa, podem alugar o mesmo carro e caso haja a necessidade de várias viagens, avalie uma reserva mensal.



Hotéis

Quais estão abertos, cuidados com a higiene, além de informar sobre a sanitização que vem sendo implantada, o alerta para o uso de máscaras em elevadores e áreas sociais, como estão os serviços de café da manhã e restaurantes nos estabelecimentos preferenciais, etc.

Quais hotéis já disponibilizam apps para: solicitação de serviços como check in antecipado, comunicação com a recepção, reserva de mesa em restaurantes, room service, conferencia do extrato e check out.



Uso de apps

Encoraje seus viajantes a baixarem aplicativos móveis essenciais para ajudá-los antes, durante e depois da viagem. Apps que auxiliem no gerenciamento de itinerário e reservas, mensagens e alertas de proteção durante a viagem são fundamentais para a segurança dele.



4. Como converter dados a seu favor?

Nunca na história foram gerados tantos dados e tão rapidamente. Inteligência das coisas (IoT) e Big Data permitem a captura e análise de dados em tempo real. Inteligência Artificial e Machine Learning estarão cada vez mais presentes no nosso dia-a-dia.

Dessa forma, o comportamento em relação a dados deve ser diferente, não basta apenas coletar dados, é necessário saber o que fazer com eles.

Definir quais são os dados importantes para a análise da gestão de viagens neste momento, certificar-se se os dados são confiáveis e converter estes em informação relevante é fundamental.

A utilização de indicadores de performance como: ATP (average ticket price), ARN (average room night), % de alteração de bilhetes emitidos, % de utilização de fornecedores preferencias, % de adoção ao OBT, etc. continuará sendo de extrema relevância, mas agora os parâmetros mudaram e será um erro comparar esses KPIs com os volumes antes da Pandemia da COVID-19.

A oferta está reduzida e a demanda também, portanto os fatores externos devem ser considerados para que a análise dos dados seja correta. Acrescente a esse painel de controle outros indicadores que serão importantes, como: cleaning performance (por parte dos fornecedores), malha aérea disponível e disponibilidade dos hotéis preferenciais.

Novamente a tecnologia assume um papel importante, afinal um BI bem elaborado pode encurtar caminho e transformar essa análise numa tarefa bem mais simples.



HORA DE TURBINAR A GESTÃO DE VIAGENS

Logo no início da pandemia, a gestão de viagens, as TMCs, cias aéreas, empresas de tecnologia, hotéis, locadoras, seguradoras de viagem, trabalharam juntos para trazer de volta viajantes que estavam na jornada e tinham que retornar.

Administrar viagens canceladas, bilhetes não voados e créditos de centenas de funcionários demitidos causaram muitas discussões e acordos com flexibilização e empatia entre todos.

Na sequência, o processo da gestão de viagens, principalmente para aquelas empresas que tiveram que continuar viajando, teve que ser revisto e foi necessário estabelecer novas políticas de transição, visitar customizações das ferramentas, pensar em meios de pagamento digitais e novas soluções.

A gestão de viagens não é apenas uma área funcional, ela é estratégica e desempenha um papel fundamental e que tem impacto direto ou indireto no negócio da empresa.

Sabemos que neste recomeço apenas as viagens essenciais serão autorizadas pelas empresas, mas isso é passageiro e, sem dúvida, pode ser uma oportunidade para se aproximar das áreas de negócio e engajá-las, mostrando o valor dessa gestão.

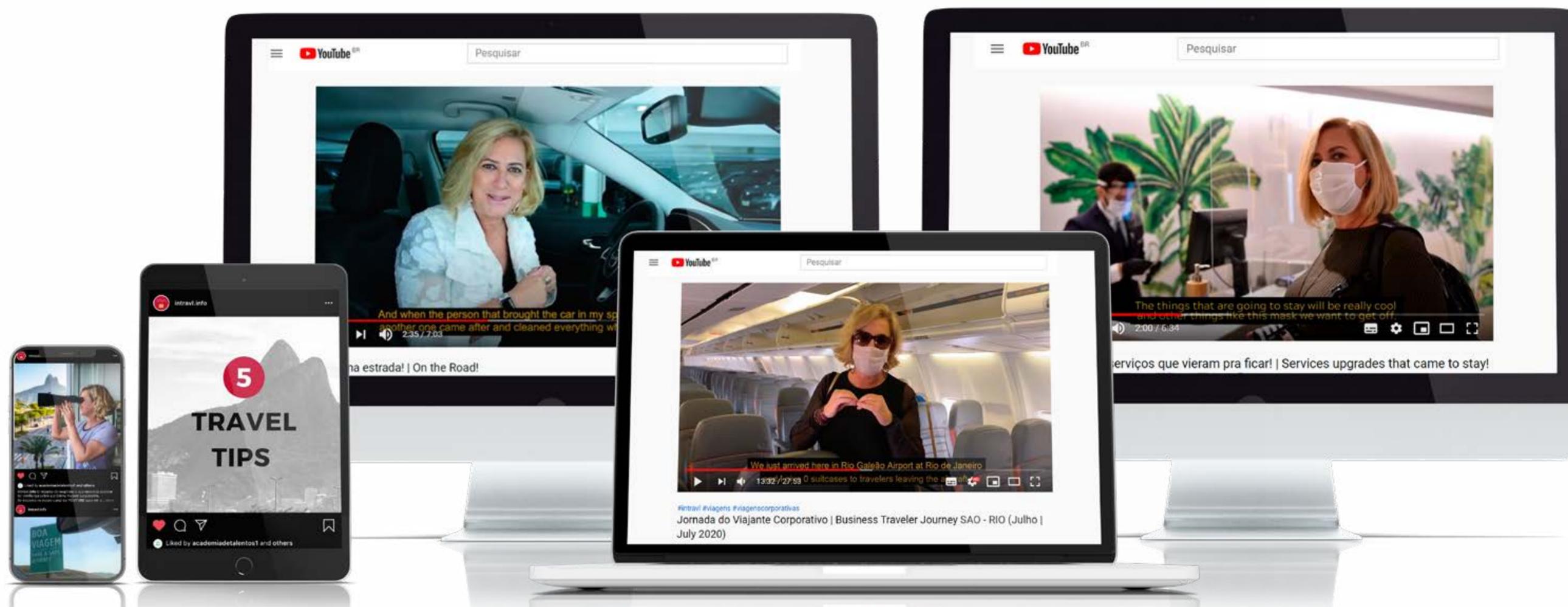
Agora é a hora de implementar um programa de viagens digital, de estreitar a parceria com a TMC e fornecedores, usar a tecnologia a favor da empresa, da gestão e do viajante.

INTRAVL - MAKING TRAVELERS COMFORTABLE

Um canal criado para mostrar o dia a dia para o viajante, o gestor de viagens e os amantes deste negócio, com conteúdo atual e relevante, informações dos bastidores e experiências com os novos protocolos de segurança e saúde e os efeitos do encolhimento da demanda dos produtos e serviços na jornada.



Siga o canal da Intravl e compartilhe com seu viajante!



Instagram: @intravl.info
Youtube, LinkedIn e Facebook: InTravl