SAP Concur

Viagens corporativas em todo o planeta

As agências de viagens corporativas estão se adaptando para fornecer orientação.

THE BEST RUN SAP®

© 2021 SAP SE ou empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados.

É difícil saber para onde as coisas estão indo.

Quando você entra em qualquer estação de trem ou aeroporto, pode parecer que as coisas estão voltando ao normal. Mas para qualquer pessoa encarregada por viagens corporativas, o “normal” desapareceu há 18 meses e não é visto desde então.

A maneira como as empresas pensam em ir de A para B mudou completamente e essa evolução está apenas começando. Então, quando você começar a reservar viagens e agendar reuniões fora da cidade, sem contar mais com o auxílio do vídeo, desejará o máximo de informações e experiência possível. Como sempre fizeram, as empresas e os gerentes de viagens estão recorrendo a agências de viagens corporativas (travel management companies, TMCs) para ajudar a encontrar as respostas, e estão descobrindo que a colaboração é tão valiosa quanto a informação.

A forma como as empresas e as TMCs trabalham juntas, em outras palavras, está mudando tanto quanto as viagens.

Os viajantes não são inconstantes, eles só querem que as coisas **sejam flexíveis.**

Seus viajantes frequentes estão ansiosos para voltar a viajar – eles têm clientes para atender e seus próprios objetivos para atingir. Ao mesmo tempo, eles estão exigindo mais de seu programa de viagens do que você pode estar pronto para oferecer. Essas demandas concorrentes e expectativas elevadas estão tornando seu trabalho ainda mais complexo, mas os números não podem ser ignorados.

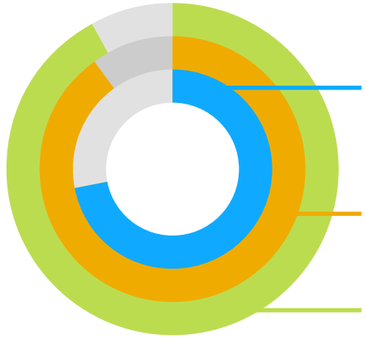
VAMOS EM FRENTE.

38% dos viajantes de negócios estão preocupados que, se não puderem viajar, será difícil estabelecer novos relacionamentos com os clientes.

45% estão preocupados em desenvolver e manter conexões de negócios.

54% querem viajar para fazer conexões pessoais com clientes e colegas.

Fonte: 2021 Global Business Traveler Study



PRIMEIRO, VAMOS CONSERTAR AS COISAS.

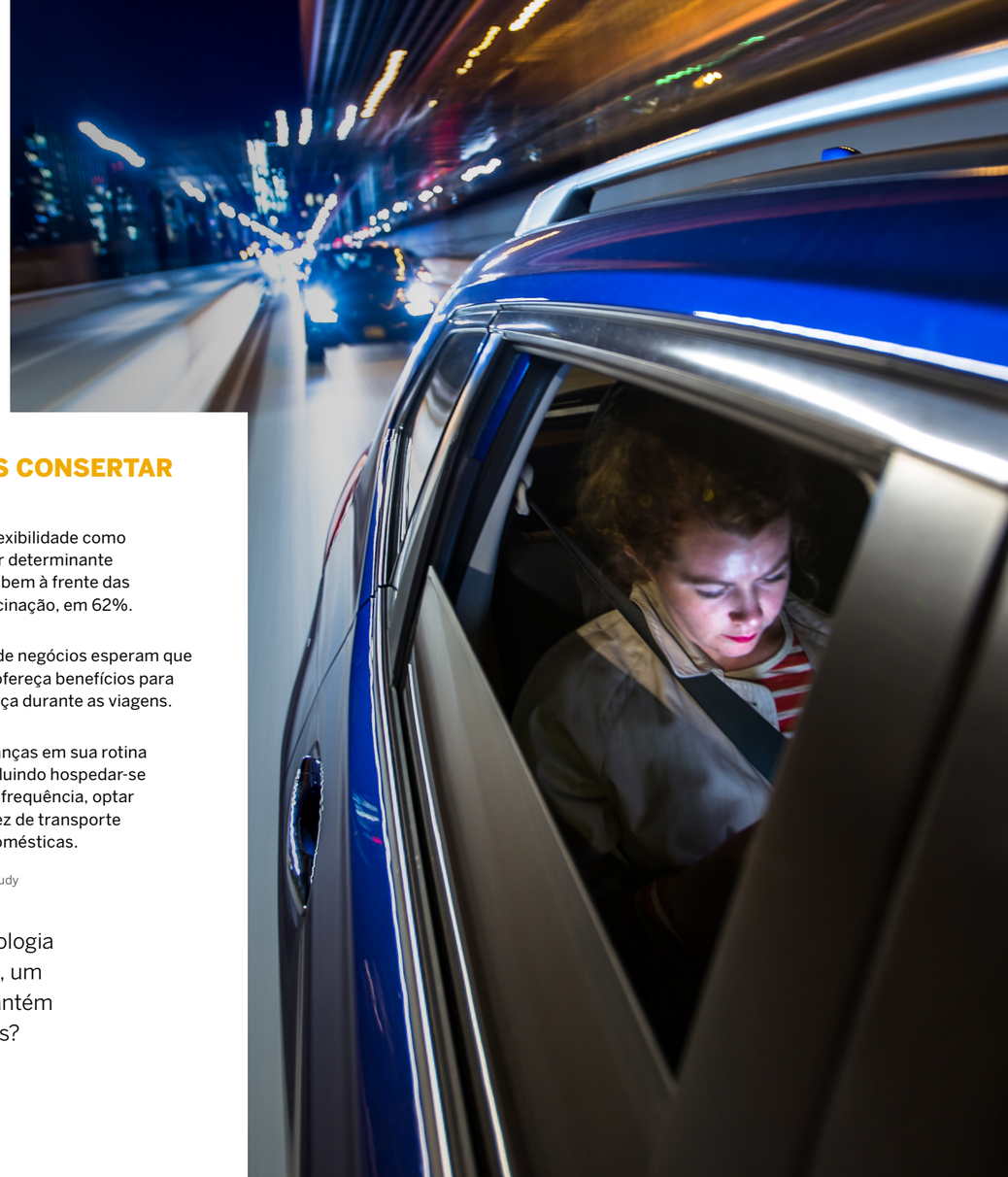
72% classificam a flexibilidade como o principal fator determinante para as viagens de negócios, bem à frente das demandas relacionadas à vacinação, em 62%.

90% dos viajantes de negócios esperam que sua empresa ofereça benefícios para garantir sua saúde e segurança durante as viagens.

92% esperam mudanças em sua rotina de viagens, incluindo hospedar-se em hotéis maiores com mais frequência, optar por um veículo pessoal em vez de transporte público e priorizar viagens domésticas.

Fonte: 2021 Global Business Traveler Study

Os viajantes querem se sentir seguros, felizes e produtivos, e precisam de ferramentas e tecnologia para garantir que suas viagens sejam assim. Você quer as mesmas coisas, mas tem despesas, um orçamento e um pequeno detalhe chamado conformidade a considerar. Então, como você mantém todos felizes e minimiza o atrito entre viajantes, gerentes de viagens e compradores de viagens?



© 2021 SAP SE ou empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados.

© 2021 SAP SE ou empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados.

Como lidar com a mudança do gerenciamento de viagens para o gerenciamento dos *viajantes*.

Para muitas organizações e programas como o seu, repensar os relacionamentos entre aqueles que estão gerenciando as viagens e aqueles que estão viajando é a chave para renovar seu programa de viagens. Outra chave, é claro, é lidar com tudo isso com flexibilidade.

Considere estes cenários, por exemplo:

Os viajantes podem estar prontos para voltar à ativa, mas talvez seus empregadores não estejam. Isso significa contar com as ferramentas, comunicação e educação para gerenciar as expectativas dos viajantes.

Por outro lado, uma empresa pode estar pronta para dar início ao seu programa de viagens, mas seus viajantes podem não se sentir à vontade com a ideia. Nesse caso, as empresas poderão precisar considerar um processo de “recusa” para aqueles que ainda não estiverem prontos para viajar.

E mesmo que os viajantes e suas organizações estejam prontos, os clientes, bem como os clientes em potencial, podem não estar a bordo. Dado o fato de que muitas empresas ainda não exigiram que seus colaboradores retornassem ao escritório, você pode se deparar com restrições de reuniões, obstáculos de localização e políticas relacionadas a se deve ou não se reunir.

Você também precisa considerar que, se tudo isso se encaixar, ou seja, se os viajantes, as empresas e os clientes estiverem prontos, eles vão querer se movimentar rapidamente e desejarão que seu programa de viagens esteja atualizado após um ano de inatividade. Para ajudá-los, você terá que atender às suas necessidades de segurança, proteção e o desejo de voltar à ativa.

Recorra à sua TMC.

As TMCs passaram pelas mesmas mudanças e desafios que nós, mas estão à frente. Como elas enxergam o rumo que as viagens estão tomando, podem ajudá-lo a reconhecer e entender novas tendências de viagens e mudanças de longo prazo. Elas podem ajudá-lo a readaptar seu programa e suas políticas para abordar os cenários únicos que enfrentamos agora. Elas podem fornecer percepções e conhecimentos, pois trabalham com todos os tipos de programas de viagens que você pode imaginar. E embora muitos de nós se perguntassem o que aconteceria com as viagens, elas aproveitaram a oportunidade no ano passado para auditar configurações de ferramentas de reservas on-line, avaliar e atualizar ferramentas tecnológicas, e fornecer treinamento avançado para a equipe.

Em resumo, as TMCs podem fazer o que precisa ser feito – agora. E, à medida que as viagens forem retomadas e suas necessidades continuarem mudando, elas estarão prontas para fazer você seguir em frente.

© 2021 SAP SE ou empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados.

Tenha uma visão clara da realidade atual.
Se você não tem viajado por terra ou ar, é importante se dar conta de que viajar não é mais o mesmo. As aeronaves podem estar enchendo, por exemplo, mas há menos voos. Você e seus viajantes precisam entender que as opções e o inventário a que estavam acostumados mudaram, pelo menos a curto prazo, e que isso tem um impacto significativo nos planos de viagem individuais, bem como no seu programa como um todo. As TMCs estão de olho em toda a categoria para que possam prestar consultoria sobre o estado atual do setor e ajudá-lo a se adaptar às mudanças de em termos de capacidade e horários, bem como a entender a preparação para a segurança e as preocupações com viagens.

Obtenha orientação sobre como reunir as pessoas certas.
As TMCs também podem fornecer orientação sobre alinhamento interno, ajudando você a reunir as equipes – do RH à TI e à gestão de riscos – necessárias para reativar seu programa de viagens. Elas irão fornecer orientação sobre como estabelecer essas conexões, fortalecer esses relacionamentos e obter a adesão dos executivos seniores para que seu programa possa fazer o que for preciso.

Obtenha acesso a um plantão de atendimento para oferecer suporte a uma experiência automatizada.
O processo de reserva havia sido automatizado muito antes de sabermos como soletrar COVID, mas agora, um número cada vez maior de TMCs estão fornecendo mais automação para criar a eficiência necessária em seus negócios. Embora toda essa automação de autoatendimento seja ótima, os viajantes têm muitas dúvidas. Eles precisam de garantia sobre requisitos de segurança e saúde para destinos, aeroportos, hotéis, etc., e precisam de um número para ligar a fim de obter a informação que irá tranquilizá-los.

Recorra à sua TMC.

Antecipe-se aos bilhetes não utilizados.
Sempre foi importante rastrear bilhetes não utilizados, mas agora essa prática é ainda mais crucial. As companhias aéreas modificaram ou eliminaram as taxas de alteração, portanto, pode não haver custo para mudar os planos. Além disso, viajar simplesmente se tornou mais imprevisível. Sendo assim, as organizações provavelmente terão mais bilhetes não utilizados para gerenciar e não é possível contar com as companhias aéreas para fazer isso por você. Converse com sua TMC sobre um plano para rastrear e gerenciar esses saldos – você pagou por eles, então você precisa usá-los bem.

Observe sua nova pegada de viagem sob uma perspectiva precisa.
Com mais colaboradores trabalhando em casa e as prioridades de viagem mudando, seus destinos também podem estar mudando. Sua TMC pode ajudá-lo a avaliar seus planos atuais e futuros, determinar o que está mudando e identificar o impacto em todos os aspectos, desde itinerários até compromissos de participação de mercado, número de pernoites, volume de voos com conexão e muito mais – e, em seguida, determinar o impacto em todos os aspectos, desde o orçamento até as preferências e negociações com fornecedores.

Obtenha orientação sobre como adaptar seus processos e suas políticas.
Era difícil controlar as viagens antes da pandemia. Agora, pode parecer um verdadeiro jogo de adivinhação. As TMCs, no entanto, podem orientá-lo em todos os aspectos relacionados à transformação de seu novo programa de viagens.

- Você aprenderá novas maneiras de orçar e projetar custos para viagens futuras quando não puder contar com a referência do ano passado.
- Você será apresentado a ferramentas de comunicação que estabelecem confiança entre você e seus viajantes – o principal requisito para que as viagens de negócios se recuperem.
- Você descobrirá como abordar a segurança e o controle à medida que os viajantes reservam suas viagens.
- E você saberá como ajustar seu processo de aprovação para que não esteja apenas gerenciando o orçamento, mas também esteja por dentro de tudo, desde as preferências dos viajantes até sua segurança.

© 2021 SAP SE ou empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados.

As TMCs não podem fazer tudo isso.

Elas são essenciais para seu programa de viagens e, na verdade, para o crescimento de seu negócio, mas não podem fazer tudo. A união de sua TMC com o parceiro de tecnologia certo é inestimável; é o que torna possível um programa de viagens seguro e sustentável. É o que faz seu programa funcionar, antes, durante e após as viagens.

© 2021 SAP SE ou empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados.

O que seus parceiros de tecnologia devem oferecer?

ANTES DA VIAGEM:

- Automatize a autorização de pré-gasto para apresentar aos gerentes uma análise proativa das reservas em sua ferramenta de reservas.
- Registre digitalmente reservas diretas de fornecedores e dados de quilometragem tradicionalmente problemáticos.
- Proporcione experiências de reserva simples que direcionam os viajantes a fazerem escolhas seguras e inteligentes.

DURANTE A VIAGEM:

- Forneça aos viajantes informações sobre tudo, desde o que esperar em aeroportos específicos até os protocolos para COVID-19 em seu destino.
- Alerte os viajantes sobre mudanças nos itinerários e ajude-os a encontrar outras opções, enquanto monitora pontos de recompensas e se livra de recibos impressos frustrantes.
- Identifique rapidamente quem é afetado por uma emergência, independentemente da origem da reserva, conecte-se com a pessoa e adote as medidas para fazê-la chegar em casa com segurança.

APÓS A VIAGEM:

- Simplifique os relatórios de despesas com dados de viagem e recibos eletrônicos que preenchem e categorizam automaticamente as cobranças.
- Utilize IA e machine learning para garantir que as cobranças mais importantes recebam a análise correta e sigam suas políticas.
- Pague os fornecedores e reembolse os colaboradores automaticamente.
- Use relatórios e painéis previamente elaborados para detalhar seus gastos e avaliar a conformidade e os padrões de gastos.

© 2021 SAP SE ou empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados.

A mudança é a única constante.

Agora, pode parecer que tudo (além de seus viajantes) está no ar. Embora o compromisso das TMCs com seus clientes e viajantes não mude, a maneira como elas cumprem esse compromisso continuará se transformando.

Então, enquanto você observa novos recursos de distribuição (new distribution capabilities, NDC) e aplicativos levarem os viajantes para além de suas ferramentas de reserva, fornecendo a eles a flexibilidade que exigem, as TMCs podem ser o elemento de ligação que mantém seu programa unido. Elas podem ajudá-lo a se conectar e organizar todas as novas opções à disposição dos viajantes, dando-lhe uma visão sobre a tecnologia e o suporte certos para manter os viajantes (como mencionamos anteriormente) seguros, felizes e produtivos.

As soluções SAP Concur são fundamentais em todos esses aspectos, oferecendo às TMCs e aos viajantes ferramentas inovadoras de reservas on-line (online booking tools, OBTs), cercadas por um ecossistema inteiro de aplicativos projetados para atender às necessidades em transformação de uma categoria em constante evolução.

Vamos retomar as viagens e o crescimento.

SAP Concur

Siga-nos

concur.com.br

eBook sobre TMC enUS (21/6)

© 2021 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/copyright** para obter outras informações e avisos sobre a marca registrada.

THE BEST RUN SAP®