

0110 A **REVO**10101 000 LUÇÃO110010 1001 DOS DA 10011 1100 DOS11001010

Impactos da inteligência artificial na gestão de viagens e de mobilidade corporativa



Watson, Bia, Alexa.

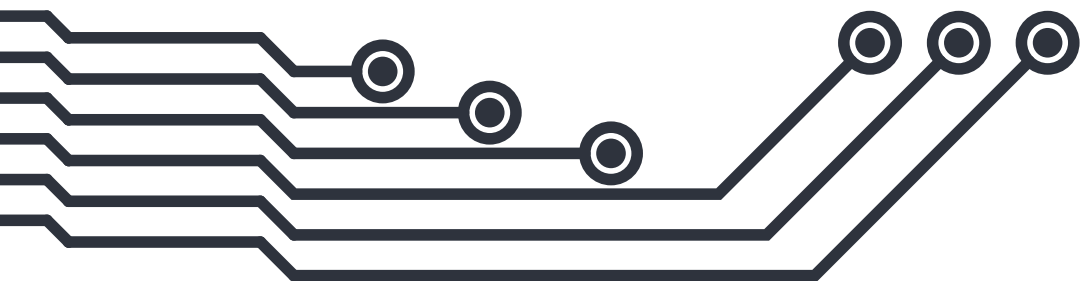
Estes poderiam ser os nomes de pessoas que se conheceram em alguma faculdade — como administração, por exemplo. Porém, na realidade, são os nomes designados as plataformas de **inteligência artificial** da IBM, do Bradesco e da Amazon respectivamente. E se você deseja aumentar a eficiência e diminuir os gastos da sua empresa, **é essencial saber o que é inteligência artificial**.

Para que você entenda o conceito, assim como a usabilidade de inteligência artificial nas organizações, seus benefícios e como ela pode ser aplicada na [mobilidade corporativa](#), redigimos este artigo e te convidamos a acompanhar a leitura até o final.

O que é inteligência artificial?

A inteligência artificial (também conhecida como IA) faz com que as máquinas possam aprender por meio de experiências e avaliar cenários, tomar decisões e prever ocorrências da mesma maneira que os seres humanos.

Assim, computadores podem ser treinados para realizar ações específicas à medida que processam uma grande quantidade de dados — muito maior e com mais velocidade do que a capacidade do cérebro humano.



[Retornar ao início](#)

A história da inteligência artificial

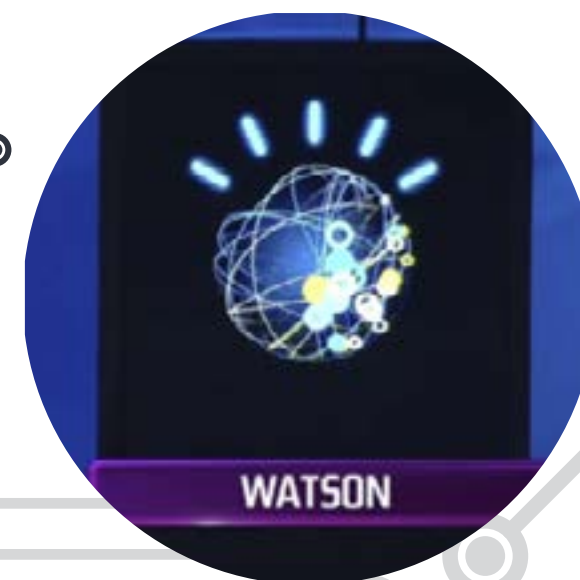
Embora a IA venha se popularizando somente nos últimos anos, o termo surgiu em 1956 durante um workshop na [Universidade de Dartmouth](#), cujos estudantes desenvolveram programas que podiam resolver problemas matemáticos.

Durante a década de 60, os estudos de IA se estenderam para os departamentos de defesa a fins militares ao redor do mundo. Porém, como os desenvolvedores de soluções de IA não conseguiram criar projetos que atendessem as necessidades dos governos, países como Estados Unidos e Inglaterra começaram a cortar verbas voltadas para a exploração de inteligência artificial.

Contudo, os anos 80 foram marcados pelo [surgimento dos computadores de quinta geração no Japão](#), o que inspirou outros países a estimularem pesquisas acadêmicas voltadas para inteligência artificial. Como consequência, nos anos 90, **a IA começou a ser utilizada em trabalhos de logística, medicina, entre outras áreas.**

Exemplos do uso de inteligência artificial

- O primeiro exemplo de IA visto por muitas pessoas do mundo inteiro ocorreu em 1997 quando [o computador Deep Blue venceu uma partida de xadrez contra Garry Kasparov](#) que, até então, era campeão mundial da modalidade.
- Em 2011, [Watson, um sistema desenvolvido pela IBM, derrotou Brad Ruter e Ken Jennings](#), os dois campeões do Jeopardy, programa de TV norte-americano de perguntas e respostas, por uma margem bastante significativa.
- Em 2016, o [AlphaGo venceu 4 de 5 partidas de Go](#) (jogo chinês, conhecido como o mais complexo do planeta) contra o campeão Lee Sedol. Um ano depois, [AlphaGo derrotou Ke Jie](#) que, na época, mantinha o status de maior jogador de Go de todo o mundo.



O que é **machine learning**?

Não podemos falar em IA sem mencionar este termo, pois **machine learning** é uma aplicação de inteligência artificial que fornece aos sistemas a capacidade de aprender e melhorar automaticamente a partir de experiências, sem que sejam necessariamente programados.

O aprendizado das máquinas ocorre a partir do desenvolvimento de programas que podem armazenar dados e acessá-los para aprender tarefas por conta própria. As máquinas começam esse processo por meio de observação e **busca por padrões** nesses dados e **decidir as ações mais assertivas** a serem feitas.

Assim, o principal objetivo do machine learning é permitir que os computadores aprendam de forma automática, sem que seja preciso o ser humano intervir e determinar as ações que considerem cabíveis a serem executadas pelas máquinas.

Como as empresas podem usar inteligência artificial?

Por conta da capacidade que os computadores têm de aprender atividades humanas a partir da IA, **as empresas podem aumentar a eficiência de certas ações, além de reduzir seus custos.**

Afinal, máquinas podem **processar um alto volume de dados** a fim de **tomar as melhores decisões de maneira ágil**. Como as margens de erro diminuem, os custos também passam a ser menores, sobretudo levando em conta que o investimento em computadores pode ser mais em conta que a contratação de funcionários que executam tarefas operacionais.

Aliás, essa possibilidade divide as opiniões a respeito de IA entre aqueles que consideram a inteligência artificial um caminho de otimizar e evoluir os trabalhos e os que a enxergam como uma ameaça a ponto de fazerem a pergunta abaixo.

As máquinas ocuparão cargos de pessoas em empresas no futuro?

A resposta é sim, alguns trabalhos que, hoje, são feitos por humanos, provavelmente serão executados pelas máquinas. No entanto, de acordo com [Justin Lokitz, um dos autores de Design A Better Business](#), o cenário não será negativo, pois novas oportunidades exclusivas para pessoas surgirão. Ele diz:

“Para todo trabalho assumido por máquinas, haverá um número igual de oportunidades que devem ser realizadas por pessoas. Alguns deles serão do tipo criativo. Outros exigirão que os humanos aprimorem suas habilidades de raciocínio.

Em muitos casos, seres humanos e máquinas terão relacionamentos simbióticos, ajudando uns aos outros a fazer o que fazem de melhor. Assim, pessoas e máquinas podem e irão trabalhar juntas no futuro, assim como já o fazem hoje.”

Quais são os benefícios da inteligência artificial para as empresas?

Agora que você já sabe o que é inteligência artificial e como ela pode ser implantada nas empresas, levantamos aqui quais são as principais vantagens ao se fazer esse tipo de implantação.

Melhor gestão e controle

Um dos maiores ativos dos gestores de grandes empresas é o tempo. E quando é preciso cuidar da gerência de muitas pessoas, **mais tempo é demandado**. Porém, quando o trabalho é feito por máquinas, a análise do trabalho torna-se mais eficiente. E, por falar nisso...

Rapidez na análise de dados

Analisar dados é importante para determinar quais caminhos são os mais apropriados na gestão de um negócio. E, ao adotar um sistema de IA, você pode contar com ele para checar rapidamente tudo o que for necessário para a composição de relatórios que, sem IA, levariam muito mais tempo para serem compostos.

Insights para tomadas de decisões

A agilidade com que a inteligência artificial confere os dados e gera relatórios faz com que você tenha ideias bem estruturadas para tomar as decisões que gerem resultados de alto impacto. Tal como apontamos antes, **as máquinas podem trabalhar essa parte operacional, enquanto as pessoas ficam encarregadas da parte criativa.**

Como a inteligência artificial é usada no mercado de viagens?

A rapidez pela qual a inteligência artificial consegue executar tarefas é de extrema valia para a indústria de viagens uma vez que consegue poupar tempo e dinheiro para as empresas do ramo, além de reduzir ou eliminar erros e permitir que as tarefas sejam executadas rapidamente a qualquer momento do dia.

Um exemplo disso: pessoas que contratam esse tipo de serviço fazem questão de ser bem atendidas, independente do dia ou da hora. Um sistema de atendimento ao cliente que faça uso de IA pode realizar esse trabalho de forma personalizada e rápida, mesmo durante horários que não conte com o turno de funcionários, como madrugadas, finais de semana ou feriados.

Muito mais do que um bot que simplesmente responde mensagens, a inteligência artificial pode fazer com que o programa aprenda por meio dessas interações e, dessa forma, melhore gradativamente atendimentos futuros, o que pode gerar mais fechamentos de negócios.

Como a inteligência artificial é usada no mercado de viagens corporativas

Além dos pontos mencionados, a experiência de quem usa o serviço também ganha destaque no meio de viagens corporativas.

[O colaborador que viaja bastante por meio da empresa](#) pode ter experiências melhores a partir de softwares que operam com IA. Por exemplo: se um membro da organização costuma passar por algum fornecedor antes de visitar um cliente específico, o sistema pode entender esse comportamento e, caso o funcionário diga que precisa visitar esse cliente, perguntar: "Gostaria de passar no fornecedor primeiro?"

E como a inteligência artificial consegue identificar essas particularidades, o maior impacto na experiência do viajante é justamente saber quais comportamentos cada membro da empresa tem dentro dela, tais como:

- Quais dias da semana costuma se deslocar ou viajar;
- Por quais companhias aéreas mais costuma voar;
- Quais tipos de hospedagem mais costuma utilizar;
- Quais são os trajetos favoritos que gosta de seguir.

O controle de gastos com mobilidade é outro tipo de usabilidade. Se por um lado, organizações gastam bastante tempo ao solicitarem que seus times financeiros controlem, manualmente, os [gastos com mobilidade](#), programas que tenham inteligência artificial podem fazer essa gestão.

Como a VOLL utiliza inteligência artificial em seus serviços?

Além de contar com uma plataforma de gestão de transporte corporativo, a [VOLL](#) tem um sistema próprio de inteligência artificial. Por meio do **VOLL Tracking**, você consegue ver as corridas realizadas pelos colaboradores, levando em consideração fatores como: deslocamento, custo, projeto, trajetos, horários e modalidade.

E para garantir o uso correto do transporte pela empresa, o **VOLL Tracking traça uma comparação do valor selecionado pelo colaborador, no pedido da viagem, com o valor final da corrida, assim que ela é finalizada**. Assim, viagens que destoam da média em termos de valores ficam visíveis aos gestores para que possam tomar ações que reduzam esses custos.

Além disso, a VOLL permite que você administre de forma rápida e simples todos os pedidos de reembolso, ajustes ou revisão de valores solicitados pelos seus funcionários. Com o VOLL Tracking, é possível:

- Identificar se o colaborador solicitou estorno integral ou parcial do valor ao fornecedor;
- Se este pedido ainda está em análise;
- Se foi deliberado (reembolso confirmado ou recusado);
- Se já foi conciliado pela VOLL, para estar em sua próxima fatura como desconto.

AGENDE UMA DEMONSTRAÇÃO

Estima-se que as empresas percam aproximadamente **15% de seus custos de transporte** por não terem acesso aos valores das viagens e pedidos de reembolso por parte dos funcionários.

A inteligência artificial da VOLL permite interpretar os dados de viagem de maneira que você possa fazer os resultados da empresa crescerem.

Com a **VOLL**, é possível controlar os pedidos de reembolso, garantindo que aqueles pedidos processados pelos fornecedores cheguem, de fato, à conta da empresa.