

Acquisition d'Etap-On-Line par Concur

Questions fréquentes pour les clients d'Etap-On-Line

Q : Qui est Concur ?

Concur (Nasdaq : CNQR) est le leader mondial des services à la demande de gestion des dépenses engagées par les collaborateurs. Les solutions primées de Concur permettent d'automatiser le reporting des frais généraux et des frais de voyage, et d'améliorer le traitement des factures, garantissant ainsi aux entreprises un retour sur investissement immédiat en les aidant à devenir encore plus efficaces, à contrôler les dépenses de leurs employés et à réduire les coûts opérationnels. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.concur.fr.

Q : Pourquoi Concur a-t-il acheté Etap-On-Line ?

- L'acquisition d'Etap-On-Line permet à Concur de poursuivre plus rapidement ses objectifs actuels de croissance stratégique. Etap-On-Line et Concur ont des atouts complémentaires, en termes de produits et de localisation géographique, qui permettront à Concur d'offrir des solutions de gestion des dépenses des collaborateurs encore plus compétitives.
- Pour Concur, cette acquisition s'inscrit dans la même ligne que son engagement à atteindre une position de leader sur les marchés mondiaux et locaux.
- Grâce à l'acquisition d'Etap-On-Line, Concur pourra compter sur de nouveaux talents, aussi bien au sein de nos services technologiques que commerciaux.
- Concur parle depuis longtemps de son objectif : devenir une grande entreprise, sur le long terme. Cette acquisition nous permet d'accélérer notre démarche. Elle nous place également en meilleure position sur un marché très fragmenté et hautement compétitif, comprenant les fournisseurs de solutions ERP comme SAP ou Oracle, ou les fournisseurs de cartes et de voyages. Et chose importante, cet achat permet à Concur de consolider ses objectifs actuels de croissance stratégique.

Q : De votre point de vue, quel est le principal avantage de cette acquisition ?

Cette acquisition présente pour nous de nombreux avantages, aussi bien pour les clients, les partenaires, les employés que les actionnaires de Concur et d'Etap-On-Line.

- Ensemble, Concur et Etap-On-Line vont pouvoir continuer à renforcer, à élargir et à améliorer les solutions dans lesquelles nos clients ont investi.
- Ceci permettra à notre entreprise de créer de nouvelles opportunités (de croissance et autres).
- Pour les actionnaires, ceci constitue un investissement important pour générer des rentrées de fonds pour Concur.

Q : Que va-t-il arriver aux employés d'Etap-On-Line ?

Tous les employés d'Etap-On-Line (ainsi que ses sous-traitants) conserveront leur rôle actuel après cette acquisition. Nous voulons que notre bureau en France soit l'un des bureaux clés de Concur, et nous avons pour lui des objectifs de croissance.

Q : Comment Etap-On-Line va-t-il fonctionner au sein de Concur ?

Etap-On-Line deviendra une filiale du groupe Concur. Tous les employés d'Etap-On-Line (ainsi que ses sous-traitants) conserveront leur rôle actuel après cette acquisition. Pierre Higelin et Pierre-Emmanuel Tetaz continueront à diriger Etap-On-Line dans les secteurs de la recherche et du développement, des ventes et du marketing.

Q : Qu'est-ce va signifier cette acquisition pour les clients d'Etap-On-Line ?

- Les clients d'Etap-On-Line bénéficieront d'un meilleur potentiel de croissance et d'innovation grâce à une offre de services progressifs.
- De plus, ils pourront s'attendre aux mêmes niveaux de service, à la même innovation et au même support technique : Concur respectera tous les contrats actuels de niveau de service (Service Level Agreement ou SLA).

Q : Est-ce que les clients d'Etap-On-Line migreront immédiatement vers des solutions Concur ?

- Non. Concur apportera son soutien technique pour la gamme de produits Etap-On-Line pendant une période de temps prolongée.

Q : Les coûts facturés aux clients Etap-On-Line pour l'hébergement ou la maintenance seront-ils modifiés ?

- Concur n'a aucune intention de modifier les termes de nos obligations actuelles, quels qu'ils soient.

Q : La technologie d'Etap-On-Line sera-t-elle intégrée à celle de Concur ?

- Nos clients exigent une intégration parfaite entre tous les services qui les aident à gérer les dépenses de leurs employés. Ils ont clairement spécifié vouloir davantage de contrôle sur chaque étape du processus, de l'approvisionnement au paiement. Une très bonne intégration entre le reporting des dépenses et la gestion des voyages en ligne permet de répondre à cette exigence clé, tandis que les nouvelles technologies et capacités (comme les données de niveau III, les connexions directes aux agences de voyage, etc.) nous aideront à fournir un retour sur investissement encore meilleur à tous nos clients.

Q : Quelle est la stratégie produit commune de l'organisation pour les années à venir ?

- Fournir des services à la demande de gestion des dépenses engagées par les collaborateurs pour aider nos clients à réduire leurs coûts. La stratégie produit spécifique pour l'avenir concernant cette acquisition sera étudiée lorsque les deux équipes coopéreront pour déterminer la meilleure façon de fournir de la valeur ajoutée à nos clients.

Q : Mon contrat ou mon support technique vont-ils changer ?

- Les contrats actuels resteront en vigueur selon leurs conditions actuelles. Aucun changement n'est prévu dans l'immédiat en ce qui concerne le support technique. À l'avenir, les clients d'Etap-On-Line pourront s'attendre à des niveaux de service améliorés, grâce à l'organisation de support mondiale de Concur.

Q : Comment puis-je contacter le support technique ?

- Vous devriez utiliser le même numéro de téléphone et les mêmes adresses e-mail que celui ou celles que vous avez utilisés dans le passé pour demander de l'assistance technique. Nous prévoyons d'introduire une nouvelle infrastructure de support, avec des processus améliorés. Vous serez informé de tout changement avant tout déploiement.

Q : Est-ce que ce seront les mêmes personnes que par le passé qui me fourniront le support technique ? Ces personnes comprennent parfaitement les besoins de mon entreprise.

- Là où cela est possible, l'équipe en charge de votre compte restera la même. Ainsi, vous continuerez à traiter avec les mêmes personnes et devriez recevoir le même niveau de support technique. En fait, nous nous attendons à ce que votre expérience du support s'améliore très rapidement, avec de nouvelles informations et de nouveaux outils qui permettront à notre personnel de support de mieux vous servir, et de pouvoir soumettre vous-même vos demandes ou obtenir des informations.

Q : Que se passera-t-il lorsqu'il sera nécessaire de renouveler mon contrat ?

- Notre objectif est, si possible, de continuer à traiter avec vous « comme à l'habitude ». Votre chef de compte vous informera bien à l'avance de tout changement, le cas échéant.

Q : Est-ce que mon contrat de niveau de service (SLA) est toujours valide ?

- Il n'y aura aucun changement aux contrats de niveau de service (SLA) existants.

#####