

Vos voyages d'affaires partout dans le monde

Les agences de voyage
s'adaptent pour mieux vous
aider.

THE BEST RUN





Il est difficile de savoir **ce qui va se passer.**

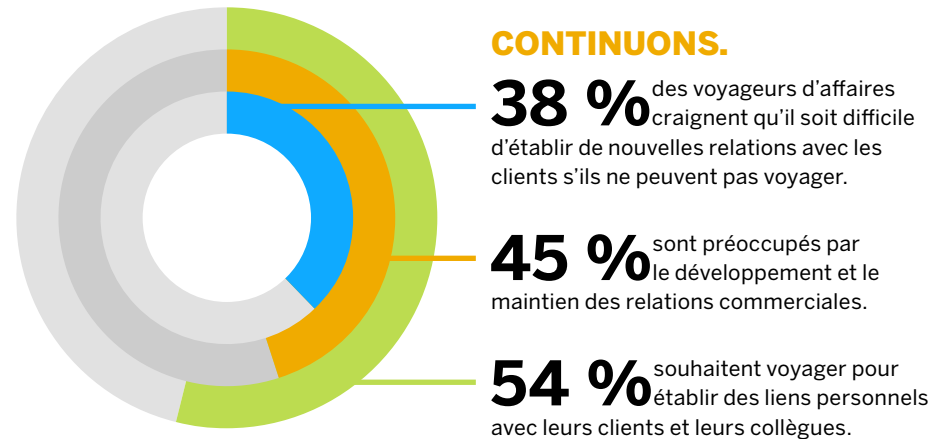
Lorsque vous entrez dans une gare ou un aéroport, vous avez peut-être l'impression que les choses reviennent à la normale. Cependant, ceux qui organisent les voyages d'affaires savent que la vie « normale » a disparu il y a 18 mois et n'a pas été revue depuis.

La façon dont les entreprises envisagent d'aller d'un point A à un point B a complètement changé, et cette évolution ne fait que commencer. Dès lors, tandis que vous commencez à réserver vos voyages et à organiser des rencontres en personne plutôt qu'en vidéo, vous voudrez obtenir autant de connaissances et d'expérience que vous le pourrez. Comme ils l'ont toujours fait, les entreprises et les travel manager se tournent vers des agences de voyages pour les aider à trouver les réponses, et que découvrent-ils ? Qu'une approche collaborative a autant de valeur que l'information proprement dite.

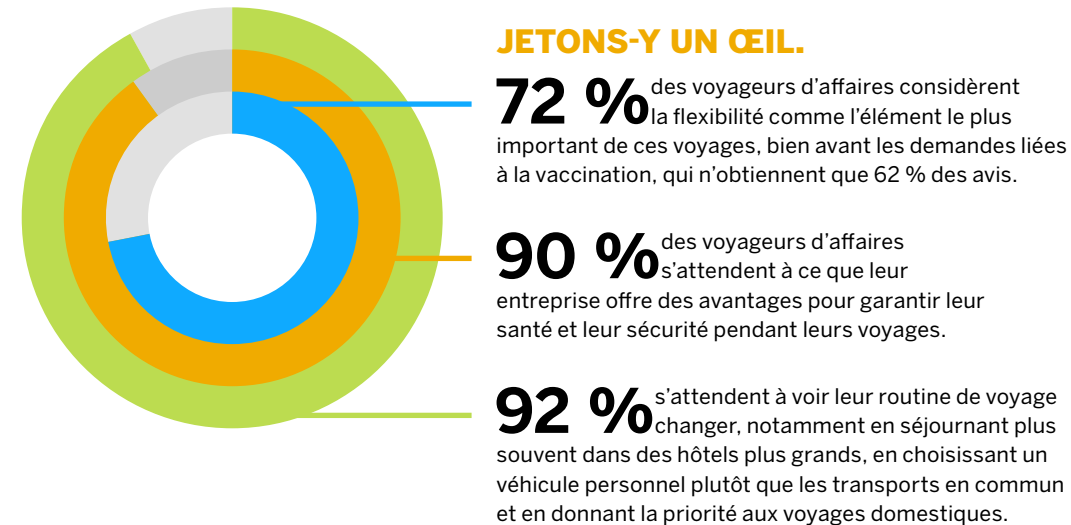
En d'autres termes, la façon dont les entreprises et les agences de voyage travaillent ensemble évolue autant que les déplacements.

Les voyageurs ne sont pas capricieux : ils veulent simplement de la flexibilité.

Vos voyageurs ont hâte de repartir : ils ont des clients à servir et leurs propres objectifs à atteindre. Pour autant, ils demandent plus pour votre programme de voyage que ce que vous vous sentez prêt à donner. Des demandes concurrentes, des attentes élevées qui rendent votre travail encore plus complexe, mais il n'est pas possible d'ignorer les chiffres.

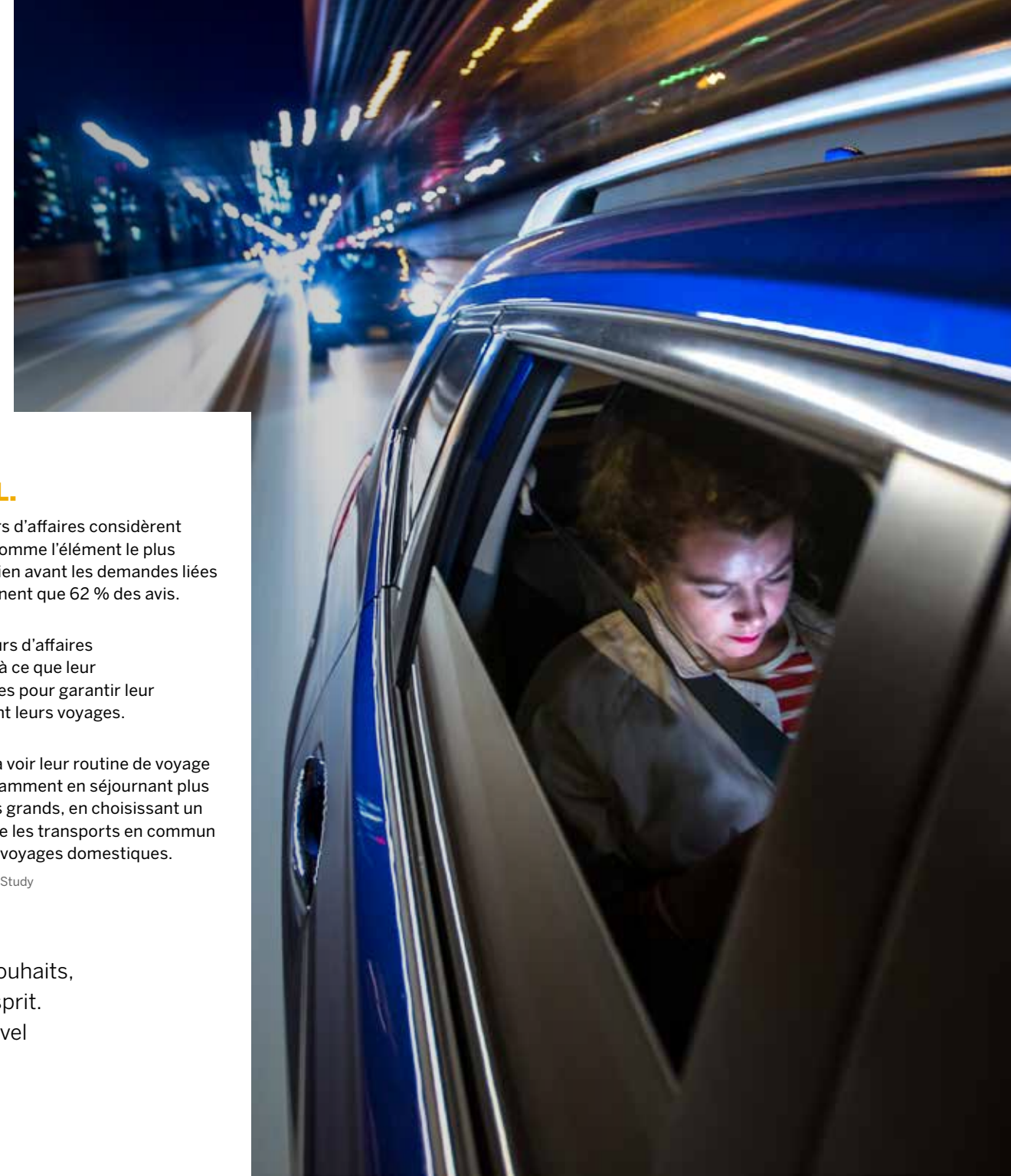


Source : 2021 Global Business Traveler Study



Source : 2021 Global Business Traveler Study

Les voyageurs veulent être en sécurité, heureux et productifs. Ils ont besoin des outils et de la technologie qui garantissent que leurs voyages correspondent à cela. Vous avez les mêmes souhaits, mais vous avez aussi d'autres dépenses, un budget à respecter et la conformité à garder à l'esprit. Comment, alors, faire le bonheur de tous et minimiser les frictions entre les voyageurs, les travel managers et les acheteurs de voyage ?



Passez de la gestion des voyages à la gestion des voyageurs.

Pour nombre d'entreprises et de programmes comme le vôtre, repenser les relations entre ceux qui gèrent les voyages et les voyageurs eux-mêmes est au cœur du renouvellement de leur programme de voyages. Tout gérer avec flexibilité constitue bien sûr une autre clé.

Prenez par exemple les cas suivants :

Les voyageurs peuvent être prêts à voyager de nouveau, mais pas leurs employeurs.

Ce contexte exige d'avoir de bons outils, une bonne communication et une formation nécessaire en place pour gérer les attentes des voyageurs.

À l'inverse, une entreprise peut être prête à lancer son programme de voyage, mais ses voyageurs ne seront pas à l'aise avec cette idée. Dans ce cas, les entreprises peuvent envisager un processus de « retrait » pour ceux qui ne se sentent pas encore prêts à voyager.

Et même si les voyageurs et leurs entreprises sont prêts, les clients et prospects peuvent, eux, ne pas être sur la même longueur d'onde. Beaucoup d'entreprises n'ayant pas encore exigé de leurs employés qu'ils retournent au bureau, vous pourriez être confronté à des restrictions ou à des obstacles lorsqu'il est question de réunions, d'emplacements et en particulier de politiques concernant le fait de se rencontrer physiquement ou non.

Vous devez également vous dire que si tous les piliers se mettent en place, autrement dit si les voyageurs, les entreprises et les clients sont prêts, ils voudront tous aller vite et souhaiteront que leur programme de voyage soit à jour après un an sans activité. Pour les aider, vous devrez répondre à leurs besoins en matière de sûreté, de sécurité et faire face à leur désir de revenir sur le terrain.





Faites confiance à votre agence de voyages.

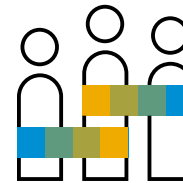
Les agences de voyages ont vécu les mêmes changements et les mêmes défis que le reste d'entre nous, mais elles sont en avance. Elles peuvent, grâce à leur connaissance de l'évolution du secteur, vous aider à reconnaître et à comprendre les tendances nouvelles et les changements à long terme. Elles peuvent vous aider à réajuster votre programme et vos politiques pour répondre aux scénarios uniques auxquels nous sommes désormais confrontés. Elles disposent d'une bonne connaissance et d'une réelle expertise car elles ont déjà travaillé avec tous les types de programme de voyage que vous pouvez imaginer. Et bien que beaucoup d'entre nous se soient demandé ce que les voyages allaient devenir, les agences ont profité de l'an dernier pour auditer les configurations de leurs plateformes de réservation en ligne, évaluer et mettre à jour leurs outils de réservation en ligne, et fournir une formation avancée à leur personnel.

En termes simples, les agences de voyages peuvent faire ce qui doit être fait dès maintenant. À mesure que les voyages reprennent et que les obligations continuent à changer, les agences vous mettent le pied à l'étrier.



Obtenez des informations claires sur ce qui se passe en ce moment.

Si vous n'avez plus voyagé par la route ou par les airs, vous devez vous rendre compte que les voyages ne sont plus comme avant le confinement. Les avions peuvent se remplir, par exemple, mais il y a moins de vols. Vous et vos voyageurs devez le comprendre : les options et l'inventaire dont vous avez l'habitude ont changé, au moins à court terme. Une mutation qui a un impact significatif sur les projets de voyage individuels et sur votre programme global. Les agences de voyages ont une vision d'ensemble du domaine : elles peuvent donc vous en décrire l'état actuel, vous aider à vous adapter aux changements de capacités, d'horaires, et à comprendre les problèmes de préparation à la sécurité et de déplacement.



Obtenez des conseils pour réunir les bonnes personnes autour de la table.

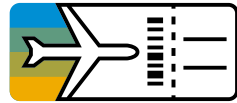
Les agences de voyages peuvent également faciliter l'accord en interne en vous aidant à rassembler les équipes, des RH à l'informatique en passant par la gestion des risques, dont vous avez besoin pour réactiver votre programme de voyage. Elles vous donneront des conseils pour établir ces liens, renforcer vos relations et pour obtenir des approbations d'achat des cadres supérieurs afin que votre programme ait le champ libre pour agir.



Obtenez un service sur appel pour renforcer l'expérience automatisée.

Le processus de réservation avait déjà été automatisé en bonne partie bien avant que nous ayons le mot COVID sur les lèvres. Pourtant, aujourd'hui, de plus en plus d'agences de voyages mettent l'accent sur l'automatisation pour créer l'efficacité nécessaire au sein de leurs entreprises. Une formidable automatisation en libre-service qui, pourtant, n'empêche pas les voyageurs d'avoir beaucoup de questions. Ils ont besoin d'assurance sur les exigences en matière de sécurité et de santé pour les destinations, aéroports, hôtels, etc. et doivent disposer d'un numéro à appeler pour obtenir les informations qui leur permettront de se sentir à l'aise.

Faites confiance à votre agences de voyages.



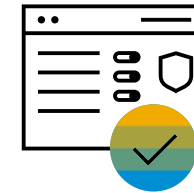
Anticipez les billets inutilisés.

Suivre les billets non utilisés a toujours été important. Aujourd'hui, ce suivi est d'une importance critique. Les compagnies aériennes ont modifié ou supprimé les frais de modification : il peut s'avérer possible de modifier un vol sans surcoût. Par ailleurs, les voyages ont pris un caractère imprévisible. Du coup, les entreprises peuvent avoir davantage de billets inutilisés sur les bras et vous ne pouvez pas compter sur les compagnies aériennes pour s'en occuper à votre place. Adressez-vous à votre agence de voyages pour dresser un plan de suivi et de gestion de ces billets. Après tout, vous les avez payés : utilisez-les comme il se doit !



Obtenez un aperçu précis de la nouvelle empreinte écologique de vos voyages.

Avec de plus en plus d'employés travaillant depuis leur domicile et des priorités de voyage changeantes, vos destinations peuvent elles aussi varier. Votre agence de voyages peut vous aider à évaluer vos plans actuels et futurs, à déterminer ce qui change et à identifier toutes les variables, des correspondances de villes aux engagements de parts de marché en passant par le nombre de nuitées, le volume de vols en correspondance, etc. puis à déterminer leur impact sur les résultats, des budget aux préférences des fournisseurs et aux négociations.



Recevez des recommandations sur l'adaptation de vos processus et de vos politiques.

La gestion des voyages était déjà suffisamment difficile avant la pandémie pour ne pas en rajouter. Aujourd'hui, cette gestion semble tenir du jeu de devinettes. Les agences de voyages, cependant, peuvent vous guider à travers chaque aspect de ce qui deviendra votre nouveau programme de voyage.

- Vous apprendrez de nouvelles façons de budgétiser et de prévoir les coûts des futurs voyages lorsque l'année dernière ne fait plus office de référence.
- Vous découvrirez des outils de communication qui renforcent la confiance entre vous et vos voyageurs, soit un pilier pour que les voyages d'affaires rebondissent.
- Vous saurez comment prendre en charge la sécurité et le contrôle lorsque les voyageurs font leurs réservations.
- Par ailleurs, vous saurez aussi comment ajuster votre processus d'approbation. Ne vous contentez plus de gérer le budget : vous êtes au courant de tout, des préférences des voyageurs à leur sécurité.

Les agences de voyages ne peuvent pas tout faire.

Elles jouent un rôle essentiel dans votre programme de voyage et, dans la croissance de votre entreprise, mais elles ne peuvent pas tout faire. Unir votre agence de voyages au bon partenaire technologique est extrêmement important, car c'est ce qui rend possible un programme de voyage sûr et durable. Seule cette union garantit le bon fonctionnement de votre programme avant, pendant et après le voyage.



Quels services vos partenaires technologiques doivent-ils proposer ?

AVANT LE VOYAGE :

- Automatisez l'autorisation préalable aux dépenses afin que les managers puissent voir les réservations de façon proactive via votre outil de réservation.
- Capturez numériquement les réservations directes des fournisseurs et les données kilométriques traditionnellement problématiques.
- Offrez des expériences de réservation simples qui guident les voyageurs vers des choix sûrs et intelligents.

PENDANT LE VOYAGE :

- Donnez aux voyageurs un aperçu de tout ce à quoi ils peuvent s'attendre à tel ou tel aéroport ou des protocoles liés à la COVID-19 à destination.
- Avertissez les voyageurs des changements d'itinéraires et aidez-les à trouver d'autres options tout en suivant les points de récompense et en se passant des encombrants reçus papier.
- Identifiez rapidement qui est affecté par une urgence quelle que soit la source de la réservation, joignez-les et prenez les mesures nécessaires pour les ramener chez eux en toute sécurité.

APRÈS LE VOYAGE :

- Simplifiez les notes de frais avec des données de voyage et des reçus électroniques qui remplissent et catégorisent automatiquement les frais.
- Tirez parti de l'IA et du Machine Learning machine pour vous assurer que les charges les plus importantes font l'objet d'un examen minutieux et respectent vos politiques.
- Payez les fournisseurs et remboursez les employés automatiquement.
- Rapports et tableaux de bord prédéfinis facilitent l'analyse de vos dépenses et l'évaluation de la conformité et des modèles de dépenses.



Une seule constante : **le changement.**

À l'heure actuelle, on peut avoir l'impression que tout est en état de flottement. Et si l'engagement des agences de voyages envers leurs clients et leurs voyageurs ne changera pas, la manière dont elles tiennent cet engagement continuera d'évoluer.

Dès lors, tandis que les nouvelles capacités de distribution (NDC) et les applications permettent aux voyageurs d'aller au-delà de vos outils de réservation en leur donnant la flexibilité qu'ils exigent, les agences de voyages peuvent être le ciment grâce auquel votre programme continuera à tenir. Les agences peuvent vous aider à maîtriser et à organiser l'ensemble des nouvelles options dont les voyageurs disposent. Elles vous font connaître les bonnes technologies et, comme nous le disions plus haut, vous aident à assurer la sécurité des voyageurs et à les garder contents et productifs.

Les solutions SAP Concur jouent un rôle essentiel dans tout cela en donnant aux agences de voyages et aux voyageurs des outils de réservation en ligne (Online Booking Tools, OBT) innovants entourés d'un écosystème entier d'applications conçues pour répondre aux besoins changeants d'une catégorie en constante évolution.

[Ensemble, faisons avancer le secteur du voyage et redonnons-lui sa croissance.](#)

Suivez-nous



concur.com

eBook pour les agence de voyages frFR (21/6)

© 2021 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP SE or an SAP affiliate company.

The information contained herein may be changed without prior notice. Some software products marketed by SAP SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by SAP SE or an SAP affiliate company for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP or its affiliated companies shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP or SAP affiliate company products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

In particular, SAP SE or its affiliated companies have no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation, and SAP SE's or its affiliated companies' strategy and possible future developments, products, and/or platforms, directions, and functionality are all subject to change and may be changed by SAP SE or its affiliated companies at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise, or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP SE (or an SAP affiliate company) in Germany and other countries. Tous les autres noms de produits et services mentionnés sont les marques commerciales de leurs sociétés respectives.

Pour de plus amples informations et les avis relatifs aux marques commerciales, consultez www.sap.com/copyright.