

Prenez les devants, pilotez le changement dans la gestion des voyages

Un aperçu détaillé de l'évolution du secteur
et des outils pour vous accompagner.





Le changement vous guette de toutes parts : heureusement, nous sommes là pour vous épauler

En plus de l'évolution constante du paysage des voyages d'affaires, vous devez faire face à celle des demandes des voyageurs, des exigences des fournisseurs et des réglementations nationales. Qui plus est, votre programme de voyage a peut-être pris de l'âge, et de plus en plus de collaborateurs dépensiers en repoussent les limites.

Pendant ce temps, de nouvelles exigences et autres responsabilités viennent s'ajouter à votre charge de travail déjà conséquente. Nombre de décideurs en matière de voyages d'affaires sont désormais évalués sur de nouveaux critères tels que l'innovation des programmes, la durabilité, la diversité, l'équité et l'inclusion, le retour sur investissement et leur capacité à diriger stratégiquement le programme de votre entreprise contre vents et marées.

Pour cela, vous avez besoin d'outils de voyage aussi résilients que vous. Des outils qui peuvent non seulement s'adapter à un paysage des voyages d'affaires en constante évolution, mais aussi aux besoins fluctuants de votre programme. Ils doivent être intuitifs, efficaces, flexibles et évolutifs, tant pour l'entreprise que pour chaque voyageur, afin que vous puissiez envisager l'avenir en toute confiance.

Et c'est précisément l'objectif de SAP Concur.

Nous évoluons, nous aussi

Tout comme vous dirigez votre programme de voyage, SAP Concur est depuis des décennies à la pointe de la technologie dans le domaine des voyages et notes de frais. Grâce à notre capacité d'anticipation et d'adaptation, nous continuerons à développer et déployer des produits de voyage innovants, le tout sur une plateforme qui correspond à vos attentes et aux souhaits des voyageurs.

Nous améliorons chaque élément de notre plateforme pour répondre aux exigences dynamiques des voyageurs, des responsables des déplacements, de la durabilité et des professionnels des achats. Ce qui signifie :

Un nouveau Concur Travel, et une nouvelle expérience plus attrayante pour vous et chaque voyageur.

Notre [outil de réservation en ligne Concur Travel récemment restructuré](#) offre une toute nouvelle expérience de réservation de bout en bout ainsi qu'une interface utilisateur entièrement repensée, sur mobile et sur ordinateur (les données circulent dans les deux sens). Avec son expérience de réservation de type grand public, son contenu robuste et ses solutions intelligentes, il facilite les voyages d'affaires. Et grâce à des processus plus rapides, plus simples et plus rationalisés, de la réservation à la gestion des notes de frais, il accélère l'adoption et, en fin de compte, la conformité.

SAP Concur est à l'avant-garde de la prochaine génération de voyages d'affaires, en se développant et en excellant de manière inégalée :

- Notre solution de gestion des voyages et notes de frais intégrée est la seule à être multi-TMC, multi-GDS et multinationale, ce qui offre aux entreprises des options inégalées, *et nous sommes les seuls à proposer une intégration à Concur Expense*
- La technologie d'IA a soutenu nos solutions de base de gestion des voyages et des notes de frais, ainsi que notre position de leader sur le marché ces 10 dernières années
- Personne d'autre n'est en mesure de répondre aux exigences complexes de plus de 42 000 clients répartis dans plus de 150 pays
- Personne d'autre n'intègre autant de partenaires : avec un écosystème de plus de 700 partenaires qui vous offre davantage de possibilités de tirer le meilleur parti de SAP Concur
- Nous proposons du contenu NDC depuis des années, et nous continuons à innover dans notre technologie pour inclure le contenu GDS et NDC. Lorsque les GDS ne disposent pas du contenu ou lorsque les sociétés de gestion des déplacements ne sont pas prêtes à l'activer, nous proposons également notre produit [Concur TripLink](#)



Concur Travel est le plus grand outil de réservation en ligne au monde. Il offre une flexibilité totale et un contrôle de la conformité dans le paysage actuel de la réservation multicanal. Les voyageurs peuvent ainsi réserver par l'intermédiaire de votre système ou directement auprès des fournisseurs, sans vous faire perdre la moindre donnée.

An aerial photograph of a beach and ocean. A large, dark shadow of an airplane is cast across the turquoise water and the sandy beach. The shadow is oriented diagonally from the top left towards the bottom right. The beach is a light tan color, and the water is a vibrant teal. A white, irregular shape, possibly a piece of paper or a graphic element, is placed over the right side of the image, containing text.

Construisons un programme où les voyages ne vous empêcheront jamais d'aller de l'avant

Chez SAP Concur, nous redéfinissons le monde des voyages d'affaires et repensons la manière dont nos solutions peuvent vous servir. C'est un parcours d'amélioration continue, qui évolue grâce à trois domaines d'action clés.

Penchons-nous dessus de plus près.

Focus : innovation

Le problème de la gestion du contenu fragmenté

S'ils ne sont pas gérés correctement, les changements et les défis croissants en matière de distribution du contenu et de réservation de voyages se traduiront par un manque de contrôle, une visibilité réduite et une diminution de la confiance dans votre programme de voyage, *en particulier lorsque près de la moitié des voyageurs réservent en dehors des systèmes de réservation d'entreprise.*

Voyez les choses sous cet angle : les voyageurs d'affaires veulent une expérience de type grand public. Ils veulent réserver leurs voyages d'affaires de la même manière que leurs vacances. Ils veulent également disposer de la flexibilité nécessaire pour gérer les disruptions ou les problèmes de sécurité lorsqu'ils sont en déplacement, comme les annulations de vols, les grèves ferroviaires ou les manifestations. Ils veulent bénéficier d'autant d'options, d'autant de contenu, des mêmes types d'informations et de personnalisation. Sans cela, ils se détournent des outils de réservation traditionnels.

Les attentes des voyageurs, ainsi que les préférences (et avantages) qu'ils priorisent, génèrent de la demande de fonctionnalités multicanaux et détournent les collaborateurs de votre programme de réservation. Les fournisseurs ont également leurs propres incitations pour attirer les voyageurs sur leurs canaux, comme l'augmentation des ventes d'offres groupées et de services complémentaires, la réduction des frais intermédiaires et des taux de conversion plus élevés.

La solution : passer à une gestion multicanal des voyages.

L'évolution des voyages d'affaires représente bien sûr un défi, mais elle est également source d'opportunités pour améliorer l'expérience des voyageurs et développer la gestion des programmes de voyage. En combinant la nouvelle solution Concur Travel à Concur TripLink, vous bénéficiez d'une véritable solution de gestion multicanal pour le monde de la réservation multicanal.

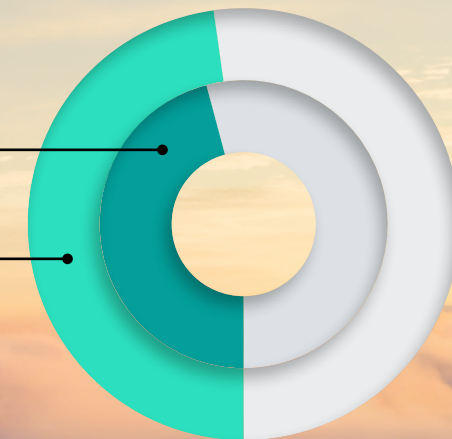
Concur TripLink, par exemple, offre une visibilité totale sur chaque voyage, ce qui vous permet de savoir où vont vos voyageurs et ce qu'ils dépensent en déplacement, qu'ils aient réservé avec votre système ou en dehors de celui-ci. Il vous aide à gérer les voyages à travers différents canaux de réservation, en mettant en évidence les tarifs négociés, en capturant les itinéraires et en les intégrant à votre solution SAP Concur. Voici comment cela fonctionne :

- Les voyageurs réservent directement auprès des principaux professionnels du monde entier, et l'intégration prédéfinie transfère leurs données dans votre système
- Ils peuvent aussi transférer tout simplement les e-mails d'itinéraire à **Concur Expense**, où leurs données sont automatiquement cataloguées, ce qui vous donne les informations nécessaires pour appliquer la politique relative aux réservations directes auprès des fournisseurs
- Et grâce aux rapports qui couvrent tout, des dépenses totales par voyageur à l'analyse des dépenses invisibles, vous saurez s'ils sont en conformité

Les contrôles administratifs de Concur TripLink vous permettent d'ajuster la manière dont les intégrations de partenaires de voyage sont présentées et communiquées à vos voyageurs, afin qu'elles reflètent vos politiques. Il indique également aux voyageurs si les réservations directes sont autorisées ou non, afin qu'ils puissent respecter la politique en vigueur.

46 % des voyageurs d'affaires dans le monde effectuent des réservations directement auprès des fournisseurs.

Enquête mondiale SAP Concur 2023 sur les voyageurs d'affaires

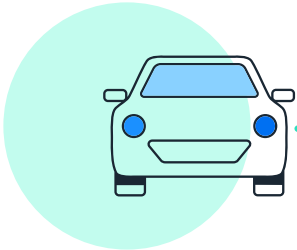


48 % des responsables de voyage n'ont pas encore commencé à mettre en œuvre de nouvelles fonctionnalités de distribution (NDC).

Sondage Global Business Travel Association, avril 2023

Focus : innovation

La nouvelle expérience de réservation **Concur Travel** donne également la priorité à la couverture mondiale du contenu, y compris les NDC. Les sources de contenu sont donc plus nombreuses, les descriptions plus riches et le choix plus vaste. Voici quelques-unes des améliorations apportées à la nouvelle version de Concur Travel :



Locations de véhicule

Plus de fournisseurs avec davantage d'offres, fournissant de meilleures images et descriptions, le tout dans un seul outil.

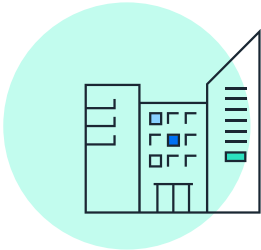
Expérience de réservation plus fluide en moins d'étapes, ainsi qu'une prise en charge de la livraison et de la récupération des véhicules.

Promotion de la durabilité grâce à l'affichage des émissions de CO2 et aux options de filtrage hybride/électrique.

Fonctionnalité de recherche omnicanal qui combine les sites à l'intérieur et à l'extérieur de l'aéroport.

Carte interactive qui permet aux voyageurs de trouver des locations de voiture à proximité de leur hôtel, de leur bureau ou d'un autre endroit.

ESG, Durabilité et/ou DE&I

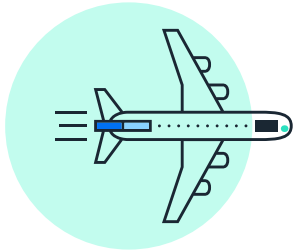


Hôtels

Contenu et tarifs des hôtels accrus, grâce à une intégration directe améliorée avec des partenaires comme American Express GBT, BCD, CWT RoomIt, FCTG et HRS.

Expérience utilisateur améliorée grâce à des images plus riches, des informations plus détaillées sur l'hôtel, les chambres et les tarifs, ainsi que des options de filtrage améliorées, le tout regroupé dans une seule vue, permettant aux utilisateurs de trouver facilement l'établissement qu'ils recherchent.

Informations plus détaillées sur la durabilité, afin que les voyageurs puissent rechercher des établissements en fonction des scores d'émissions de carbone et de durabilité, et des certifications de durabilité LEED.



Transport aérien

Contenu aérien élargi, y compris les offres GDS NDC ainsi que les transporteurs low-cost comme la connexion directe avec Ryanair.

Amélioration des descriptions des tarifs et des services complémentaires et de l'affichage du plan des sièges avec reconnaissance de l'état de la fidélisation.

Expérience de réservation plus flexible, qui permet aux voyageurs de combiner le contenu aérien GDS et non GDS dans la même réservation.

Les utilisateurs peuvent désormais sélectionner l'itinéraire et les tarifs pour chaque étape de leur voyage, ainsi que visualiser et trier par émissions de gaz à effet de serre.



Transport ferroviaire

Contenu national et international plus étendu, comprenant davantage de transporteurs et des options enrichies.

Disponibilité des billets électroniques du porte-monnaie mobile.

Diversité des paiements, y compris les acomptes, l'authentification forte du client (SCA), les paiements par carte et par carte virtuelle, garantissant ainsi l'accessibilité et la commodité pour tous les voyageurs.

Expériences rationalisées qui englobent les nuances des voyages nationaux, répondent aux défis des passagers entrants et ouvrent la voie à un transport ferroviaire transfrontalier fluide.

Nouvelle approche du transport ferroviaire dans la région EMEA axée sur les modes de transport privilégiés et durables.

En fonction de la région et de la disponibilité des mises à jour produit, certaines des améliorations listées peuvent ne pas être encore disponibles et seront livrées en 2024/25.

Focus : Contrôles et conformité

Si l'innovation SAP Concur apporte liberté et flexibilité à votre programme de voyage, elle est également conçue pour que les collaborateurs et leurs dépenses respectent vos politiques. Voici comment certaines de nos dernières améliorations montrent le chemin à suivre :

La nouvelle **expérience de réservation de Concur Travel** que nous avons décrite précédemment offre un accès simple et clair à une vaste sélection d'options de vols, de véhicules, d'hôtels et de trains, ainsi qu'à une multitude d'équipements et d'informations détaillées pour chaque réservation. Les voyageurs ont donc moins de raisons de se passer de votre outil de réservation, et grâce à de plus amples informations sur ce qui est inclus dans le prix, vous pouvez comparer ce qui est comparable.

Les solutions SAP Concur utilisent l'intelligence artificielle et le Machine Learning pour améliorer en permanence l'expérience de réservation et de voyage pour tous les collaborateurs, renforçant la conformité. Vous les verrez à l'œuvre dans différents outils mis à jour, tels que :

- **Request Assistant** facilite la vie des collaborateurs en utilisant l'IA générative pour leur fournir des estimations de coûts intelligentes pour leurs voyages. Ainsi, ils n'ont pas besoin de rechercher les prix de chaque élément de leur itinéraire, et sont plus susceptibles d'utiliser vos outils de voyage
- **Expenselt** utilise l'IA générative pour analyser et ventiler les notes d'hôtel. Les utilisateurs peuvent simplement glisser-déposer les informations dans Concur Expense, et tout sera pris en charge, avec précision, afin que les collaborateurs ne perdent pas de temps en correction des erreurs
- Notre **assistant IA, Joule**, personnalise les recommandations de vols en fonction des préférences des voyageurs, des habitudes de réservation, etc. L'IA les aide à planifier leurs vols et leur offre une expérience cohérente dans toutes les solutions SAP Concur.

Les nouveaux paiements par carte virtuelle pour les réservations d'hôtel renforcent le contrôle et la conformité. Vous pouvez facturer ces frais sur un compte central qui vous préserve des fraudes et fixe des limites de dépenses, tout en simplifiant le processus pour les voyageurs. De plus, vous obtenez des données sur les dépenses plus rapidement et plus précisément afin d'améliorer le reporting et simplifier les rapprochements.

En fonction de la région et de la disponibilité des mises à jour produit, certaines des améliorations listées peuvent ne pas être encore disponibles et seront livrées en 2024/25.



95%

des voyageurs d'affaires sont
couverts aux options optimisées par
l'IA pour réserver leurs voyages.

Source : 6e rapport mondial annuel
SAP Concur sur les voyageurs d'affaires

Focus : Leadership stratégique

Gagnez en efficacité afin de penser vue d'ensemble, et non détails

Grâce aux niveaux croissants de données, d'analytique et de reporting, vous bénéficiez d'une meilleure vue d'ensemble. Mais comme les plateformes de gestion des voyages dépendent d'outils tiers pour la gestion des dépenses, vous vous retrouvez avec deux systèmes séparés, un pour les voyages, l'autre pour les dépenses. Ainsi, au lieu de disposer d'une vue claire sur toutes vos données relatives aux voyages et dépenses, vous êtes contraint de gérer un reporting disparate et des informations dissociées, sans parler de la multiplicité des contrats à gérer.

Une meilleure connaissance du passé permet également de mieux planifier l'avenir. De plus, en capturant toutes vos données relatives aux transactions de voyage avec les solutions SAP Concur, vous bénéficiez d'outils de reporting puissants et de tableaux de bord prêts à l'emploi pour illustrer où fonctionnent les politiques, les performances de vos fournisseurs, où réaliser des économies et votre retour sur investissement.

Et comme le **nouveau Concur Travel reste parfaitement intégré à Concur Expense**, vous et vos voyageurs bénéficiez d'un processus unique, fluide et intuitif, de la planification des trajets au rapprochement.



Focus : Leadership stratégique

Dirigez avec le cœur tout en gardant un œil sur les dépenses

De nombreux responsables des déplacements luttent pour répondre aux attentes de l'entreprise tout en assurant la sécurité et la satisfaction des voyageurs, et en maîtrisant les coûts. En constante évolution, la plateforme SAP Concur vous apporte :

Un moyen d'anticiper les disruptions des voyages, telles que les grèves et les annulations, qui entraînent des frustrations chez les collaborateurs et des nuits supplémentaires coûteuses. Il inclut :

- **Risk Alerts**, les nouvelles notifications de [Triplt Pro](#), informent à temps les voyageurs des incidents potentiels des compagnies aériennes et des aéroports, afin qu'ils puissent devancer les autres. Cela peut par exemple consister à changer de vol pour éviter une tempête ou partir avec un bagage cabine si les bagagistes sont en grève.

Améliorations et nouvelles performances pour les voyageurs :

- Possibilité pour les voyageurs de **partager les réservations** de leur liste de voyages Concur Travel dans Microsoft Teams, afin que leurs collègues puissent effectuer la même réservation
- **Synchronisation de la boîte de réception Triplt pour Microsoft 365**, qui permet aux utilisateurs d'ajouter automatiquement à leurs itinéraires des informations importantes relatives aux déplacements provenant de leurs messageries



Placez les valeurs au cœur votre programme de voyage

Grâce à nos dernières mises à jour, les solutions SAP Concur vous permettent également de promouvoir ce que les voyageurs apprécient le plus lorsqu'ils prennent une décision concernant leur voyage :

- 🌱 **Action pour le climat** : des conseils pour faire les meilleurs choix afin de limiter les émissions, depuis les labels verts et les filtres pour les options durables jusqu'aux achats multimodaux et autres itinéraires de voyage
- 🌱 **Responsabilité sociale** : aidez les voyageurs à se sentir inclus, acceptés et protégés grâce à des options de profil étendues qui leur permettent de mieux contrôler leurs données personnelles

Le futur des voyages est arrivé

“ Nous élaborons le programme de voyage de demain, pour tous les produits et partenaires de voyages. Cela va au-delà d'une simple interface utilisateur tendance. Il est conçu pour être évolutif et prêt pour l'innovation future, à même de déployer de nouvelles fonctionnalités et améliorations de l'interface utilisateur qui profitent à l'ensemble de l'écosystème des voyages d'affaires. »

– Charlie Sultan, président de Concur Travel

[En savoir plus sur Concur Travel >](#)

[Regarder la démonstration >](#)

