



# L'avenir des solutions de gestion du voyage d'affaire

Comprendre les exigences des Travel Managers

Décembre 2014

sponsorisé par : 

## TABLE DES MATIÈRES

---

Introduction.....	3
Perception des technologies de réservation en open booking .....	7
Efficacité des processus actuels.....	8
Caractéristiques requises des futures solutions de gestion du voyage .....	9
Conclusion.....	12
Annexe : Ce que veulent les Travel Managers.....	13

## INTRODUCTION

Les innovations technologiques et les start-up du web, comme Uber ou Airbnb, bousculent le secteur du voyage d'affaire. Dans ce nouveau contexte, la fondation GBTA - avec le soutien de Concur - a réalisé une étude<sup>1</sup> sur les pratiques des Travel Managers avec un triple objectif :

- Comprendre leur politique de gestion des voyages d'affaire et les solutions dédiées qu'ils utilisent, notamment leur adoption des nouveaux outils de réservation en ligne.
- Évaluer l'efficacité des solutions actuelles de gestion des voyages d'affaire et des services offerts par les agences de voyage.
- Identifier leurs critères d'exigence lorsqu'ils évaluent une nouvelle solution.

L'étude s'appuie sur des **entretiens téléphoniques approfondis avec 25 Travel Managers** représentant 5 « petites entreprises » de moins de 500 employés et 20 « grandes entreprises » de 500 employés ou plus. Pour participer à l'étude, ils devaient être chargés de recommander et/ou de choisir les nouvelles solutions de gestion des voyages d'affaire. En outre, leur entreprise devait posséder une solution de réservation en open booking ou envisager d'en adopter une dans les deux ans à venir.

---

<sup>1</sup> IDC : Concur Fusion 2014, « Transparency and Mobility Drive the Perfect Trip », mai 2014.

## PRINCIPAUX RÉSULTATS

Actuellement, presque tous les Travel Managers utilisent des outils en ligne comme canal principal pour la réservation des voyages. Ils ont aussi recours aux réservations téléphoniques via les agences de voyage ou leur propre personnel. Cependant, la plupart déconseillent cette méthode, jugée trop onéreuse, pour les réservations initiales. Environ la moitié d'entre eux permet à leurs voyageurs d'affaire d'utiliser des applications mobiles pour effectuer des réservations.

Les Travel Managers qui possèdent une solution efficace pour traiter les réservations hors canal sont peu nombreux. Les chiffres montrent que **28 % des billets d'avion sont réservés hors des canaux recommandés** ou qu'ils sont considérés comme des dépenses invisibles (taux de conformité à 72 %). **Cette proportion s'élève à plus de 50 % pour les réservations d'hôtel.**



**28 % des billets d'avions sont réservés hors des canaux recommandés. Pour les hôtels, les réservations hors canal représentent plus de 50 %.**

La plupart des entreprises possèdent un système signalant les décisions non conformes à leur programme voyage. Avec l'avènement des nouvelles technologies et des multiples options d'achat, **la reconnaissance des réservations en open booking doit désormais être prise en compte.**

Les rapports transmis aux Travel Managers par les outils de réservation en ligne, les agences de voyages et d'autres sources présentent de nombreuses disparités. La difficulté du reporting est d'obtenir une vision holistique, précise et rapide sur le descriptif du voyage et de son coût. Le caractère hétéroclite de ces sources de données – en termes de format et d'origine – rend le reporting laborieux et inefficace. A titre d'exemple, les rapports n'autorisent pas un accès basé sur les règles et ne détaillent pas les dépenses par établissement, marque et chaîne d'hôtel. Pourtant, les rapports existants sont utilisés pour contrôler la conformité, suivre les budgets, négocier avec les fournisseurs et gérer les risques.

Pour l'heure, l'efficacité des solutions pâtit de plusieurs défauts, notamment :

- Le manque d'informations sur les opérations de réservation directe effectuées en dehors du programme voyage
- Le manque d'incitations pour adopter des comportements appropriés
- L'imprécision et le retard dans la création des rapports
- L'incapacité à suivre les voyageurs d'affaire dans le cadre de la gestion du risque
- L'incapacité à obtenir les meilleurs tarifs auprès des fournisseurs
- L'incapacité à aligner les besoins des voyageurs d'affaire avec les objectifs de maîtrise ou de baisse des budgets de voyage

Conséquence de ces écueils : les Travel Managers sont aujourd'hui peu ou moyennement satisfaits de leur solution. Ceux qui sont satisfaits y voient un moyen pratique pour les voyageurs de mettre à jour les itinéraires (automatiquement ou manuellement), de saisir les dépenses, de collecter les données et les rapports permettant de contrôler le budget ainsi que de négocier avec les fournisseurs.

Dans tous les cas, un grand nombre d'entre eux pointent des défauts récurrents : ils reprochent un manque de convivialité, l'impossibilité d'enregistrer les profils et les préférences ainsi que le traitement des changements d'itinéraires ou des voyages complexes. Autres griefs exprimés : leur solution rencontre des problèmes techniques. Par exemple : des délais de traitement trop longs et des critères de recherche qui ne renvoient pas toutes les options disponibles.

En revanche, **la technologie de capture des réservations en open booking représente une avancée significative dans le domaine des solutions de gestion du voyage d'affaire.**

La plupart des Travel Managers affichent notamment un grand intérêt pour les fonctionnalités suivantes :

- Capturer des données de réservation complètes dans un système unique
- Adopter une approche de suivi et de communication pour la gestion du risque
- Utiliser des fonctions de benchmarking pour respecter le programme voyage.  
Par exemple en affichant un tarif aérien moyen afin que le collaborateur se repère plus facilement.
- Inciter ou récompenser les collaborateurs pour qu'ils adoptent les comportements adéquats
- Conserver les tarifs déjà négociés avec les fournisseurs dans la solution

Ceux qui ne sont pas intéressés par cette technologie estiment qu'elle représente un risque pour la sécurité, qu'elle favorise le non-respect du programme voyage ou encore qu'elle peut réduire leur pouvoir de négociation auprès des fournisseurs.

Compte tenu des défis auxquels ils sont confrontés et de leur faible taux de satisfaction vis-à-vis des solutions actuelles, les Travel Managers cherchent **un équilibre entre les souhaits des collaborateurs et la nécessité de garder le contrôle du programme voyage.**

Des exigences, plus conventionnelles, ne doivent pas pour autant être perdues de vue dans la quête d'une nouvelle solution :

- Des conseillers clientèle dédiés et disponibles pour aider les voyageurs et les responsables 24h/24
- La personnalisation de l'outil de réservation en ligne aux couleurs de l'entreprise et la possibilité d'enregistrer les profils des fournisseurs/clients et les préférences des voyageurs
- Des capacités de localisation si nécessaire
- La protection de la confidentialité et de la sécurité des données
- Les processus actuels de gestion et de réservation des voyages

Bien que l'utilisation de l'outil en ligne soit encouragée, les voyageurs d'affaire de certaines entreprises n'y ont pas recours et réservent auprès de conseillers pour les voyages internationaux, en particulier s'il s'agit de déplacements complexes avec des itinéraires multi-segments. Certains préfèrent passer par une petite agence de voyages offrant une assistance haut de gamme plus personnalisée afin de s'assurer que leurs voyageurs obtiendront les meilleurs tarifs aériens pour ces voyages.

Les Travel Managers savent que le facteur générationnel doit être pris en compte dans leur approche de la gestion du programme voyage : les plus jeunes réservent eux-mêmes en ligne tandis que les autres téléphonent à un conseiller.



**Les Travel Managers savent que le facteur générationnel doit être pris en compte dans leur approche de la gestion du programme voyage.**

## PROCESSUS EN CAS DE RÉSERVATION HORS POLITIQUE

**Presque tous les Travel Managers sont confrontés à des voyageurs d'affaire qui prennent des décisions non conformes au programme voyage.** Les dépenses invisibles pour les réservations de billet d'avion peuvent atteindre 28 % et environ 50 % pour les hôtels. Si un choix non conforme est effectué dans l'outil en ligne, la plupart des systèmes sont configurés pour signaler cette décision ou, au moins, pour informer le voyageur d'affaire. *In fine*, la solution permet de ne pas valider le choix. Lorsque le voyageur réserve hors du programme voyage, la réservation n'est pas enregistrée tant qu'il n'a pas communiqué les dépenses à son entreprise. À ce stade, il est trop tard et cette dernière doit supporter les coûts liés à la non-conformité. Quelques Travel Managers ont des politiques pour limiter ces comportements. Par exemple, le voyageur n'est pas remboursé s'il réserve son vol hors de l'outil en ligne ou de l'agence de voyages, ou bien il doit utiliser sa propre carte de crédit pour payer et il est remboursé ultérieurement.

Certains disposent de solutions capturant les données, telles que TripLink de Concur. Le voyageur d'affaire ou le conseiller peut exporter vers Concur la confirmation des réservations effectuées hors des canaux recommandés. Les Travel Managers peuvent alors les capturer et suggérer des modifications conformes au programme voyage.

## CAPACITÉS DE REPORTING DES SYSTÈMES ACTUELS

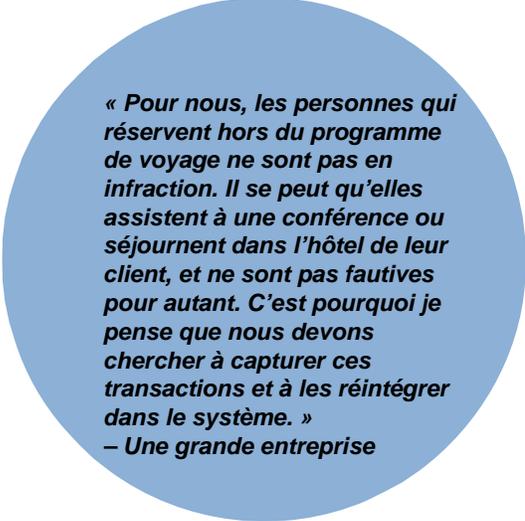
Les Travel Managers reçoivent de nombreux rapports de leur solution pour contrôler la conformité, suivre les budgets, négocier avec les fournisseurs et gérer les risques. Certains procèdent à une analyse détaillée des données pour répondre à des questions spécifiques, comme la comparaison entre les dépenses domestiques et internationales, les dépenses entre classes Affaires et Économique, etc. D'autres n'ont accès qu'aux rapports des agences de voyage et se plaignent de les recevoir tardivement. Ils aimeraient pouvoir générer des rapports eux-mêmes.



**« Mon problème avec le reporting, c'est que je voudrais avoir plus rapidement des données précises. J'aimerais voir les dépenses par établissement, marque, chaîne d'hôtel, collaborateur, service, et si possible obtenir des rapports basés sur les règles pour donner en temps opportun les bonnes informations aux bonnes personnes. »**  
– Une grande entreprise

## PERCEPTION DES TECHNOLOGIES DE RÉSERVATION EN OPEN BOOKING

Les solutions de réservation en open booking permettent aux voyageurs d'affaire de réserver dans n'importe quel canal puis de transférer automatiquement les données dans le programme voyage. Très peu de Travel Managers connaissent ce concept ou les fournisseurs qui le proposent, et ils sont encore moins nombreux à y avoir déjà eu recours. Parmi ceux qui ne l'ont pas encore adopté, la plupart y portent un intérêt uniquement s'ils sont sûrs de pouvoir réutiliser leurs tarifs négociés. D'autres estiment que ces solutions encouragent les réservations hors programme, principale source des non-conformités qu'ils essaient désespérément d'éviter.



**« Pour nous, les personnes qui réservent hors du programme de voyage ne sont pas en infraction. Il se peut qu'elles assistent à une conférence ou séjournent dans l'hôtel de leur client, et ne sont pas fautives pour autant. C'est pourquoi je pense que nous devons chercher à capturer ces transactions et à les réintégrer dans le système. »**  
– Une grande entreprise

Pour les Travel Managers, les avantages d'une solution de réservation en open booking sont :

- Bénéficier des offres ou des promotions offertes par leurs fournisseurs
- Accroître la satisfaction des voyageurs d'affaire, surtout les plus jeunes qui préfèrent réserver de cette manière
- Renforcer le suivi des voyageurs dans un souci de protection
- Permettre la centralisation de toutes les données au sein d'un système unique

En revanche, les inconvénients perçus sont :

- Le risque de hausse inconsidérée des réservations non conformes en raison de la liberté offerte aux voyageurs d'affaire
- Les problèmes de sécurité, notamment pour la protection des données personnelles en cas de réservation sur des sites mal connus et le choix de voyage peu sûrs de la part des voyageurs
- La perte de pouvoir de négociation avec les fournisseurs si les réservations en open booking ne sont pas reconnues chez ces derniers

# EFFICACITÉ DES PROCESSUS ACTUELS

## SATISFACTION VIS-À-VIS DE LA SOLUTION DE RÉSERVATION ACTUELLE

Pour relever les défis de leur profession, les Travel Managers ont besoin d'une solution ultra-performante capable de soutenir leurs efforts.

Beaucoup pensent que leur solution actuelle pourrait être améliorée pour mieux répondre à leurs besoins, notamment avec :

- une interface plus conviviale, comme celle des sites de réservation grand public
- l'enregistrement du profil des voyageurs, pour réserver plus facilement et plus rapidement
- des critères de recherche plus intuitifs, pour trouver les offres moins chères et toutes les options disponibles
- la possibilité de gérer les changements d'itinéraires, sans que les voyageurs soient obligés d'appeler un conseiller
- une révision à la baisse des délais de traitement

## SATISFACTION VIS-À-VIS DES FONCTIONS DE REPORTING

La plupart des Travel Managers sont satisfaits des fonctions de reporting de leur solution. Ils pensent qu'elles permettent de réaliser de meilleures prévisions et décisions budgétaires, d'identifier de nouveaux fournisseurs et de négocier de meilleurs tarifs et ajouter des fournisseurs préférés.

Quelques-uns déclarent que les fonctions de reporting de leur système ne répondent pas à leurs besoins. L'un d'entre eux n'a pas un accès direct à l'outil pour créer ses propres rapports personnalisés, ce qui l'oblige à compter sur les rapports mensuels fournis par l'agence de voyages.

# CARACTÉRISTIQUES REQUISES DES FUTURES SOLUTIONS DE GESTION DU VOYAGE D’AFFAIRE

## 1. TECHNOLOGIE DE RÉSERVATION EN OPEN BOOKING

Pour certains Travel Managers, **la réservation en open booking est un composant majeur des futures solutions** afin de disposer d’un meilleur suivi des dépenses, en particulier celles effectuées en dehors du programme voyage. Une popularité qui peut aussi s’expliquer par l’influence des fournisseurs qui proposent ces solutions.

D’autres possèdent des exigences spécifiques à propos du traitement des réservations hors système par les nouvelles solutions. Généralement, ils veulent connaître le raisonnement qui pousse le voyageur à ne pas respecter les règles.

Certes, **les Travel Managers manifestent un intérêt pour la réservation en open booking mais la plupart n’en font pas une exigence.** Au contraire, elle serait plutôt vue comme un bonus intégré à la solution, mais pas spécialement comme une priorité au moment d’évaluer plusieurs systèmes.

*« Il s’agit d’offrir aux collaborateurs une autre option pour faire des réservations et des choix qui leur sont propres. »*

*– Une grande entreprise*

## 2. REPORTING BASÉ SUR LES RÈGLES

Le contrôle du comportement des voyageurs d’affaire et la maîtrise des dépenses étant les principales priorités des Travel Managers, **une fonction de reporting dynamique est extrêmement importante pour toute nouvelle solution.** Elle génère des rapports détaillés (sur les voyages et les dépenses des voyageurs), permet de mieux négocier avec les fournisseurs, de suivre la localisation des voyageurs et la conformité, de respecter le budget et d’anticiper.

Certains veulent aussi pouvoir disséquer les données à leur convenance. Pour eux, l’accès à des tableaux récapitulatifs clairs est une priorité. **Recevoir des rapports en temps réel sans contacter l’agence de voyages permettrait une gestion et un rapprochement des dépenses plus rapides.** Une fonction de création de rapports intégrant de manière efficace divers flux d’information dans un format facilitant la manipulation des données est également plébiscitée.

## 3. OUTILS DE GESTION DU RISQUE

Presque tous les Travel Managers estiment indispensable un système offrant les outils nécessaires pour gérer proactivement le risque et la sécurité des collaborateurs. Pour satisfaire à leurs obligations éthiques et légales, **ils veulent savoir où se trouvent les voyageurs d’affaire et comment les aider en cas d’urgence.** Certains disposent également de politiques d’entreprise qui limitent le nombre de collaborateurs susceptibles de prendre un vol spécifique ou de résider dans un lieu donné. Les fonctions qui pourraient faciliter le respect de ces règles sont donc considérées comme utiles.

*« Le devoir de protection est LA raison qui justifie d’adopter une plateforme de réservation en open booking. L’équation est simple : la probabilité d’être pris dans un incident, multipliée par la somme d’argent perdue lors d’un procès éventuel. Si les mesures de gestion du risque vous coûtent moins cher, vous y gagnez. La tranquillité d’esprit n’a pas de prix. »*

*– Une petite entreprise*

## 4. TECHNOLOGIE BASÉE SUR LE CLOUD

La majorité des Travel Managers accueilleront favorablement toute solution de gestion du voyage basée sur le cloud plutôt que celles exigeant d'installer des logiciels sur les serveurs de l'entreprise, même si la compatibilité avec le cloud n'est pas une condition impérative. Néanmoins, même ceux qui n'ont pas une préférence affirmée pour une modalité ont tendance à se tourner vers le cloud pour leur prochaine solution.

Un petit nombre restent méfiants vis-à-vis des solutions basées sur le cloud. Ils pointent notamment la sécurité des données de leur entreprise et les éventuelles conséquences juridiques.

## 5. INTÉGRATION TRANSPARENTE DES PLATEFORMES

Les Travel Managers recherchent un système qui facilitera la vie des voyageurs d'affaire, la leur et celle des employés d'autres services devant accéder au système, par exemple pour le rapprochement des dépenses. Ils estiment que la manière la plus efficace de simplifier leur travail consiste à adopter **une solution assurant une intégration transparente des données entre les différentes sources qui alimentent le système** : outil de réservations en ligne, gestion des notes de frais et autres applications externes. Les informations seront ainsi rapidement accessibles, comparables et interrogeables si nécessaire sans que le personnel doive fusionner manuellement les divers flux de données afin d'obtenir des réponses à ses questions. Ils veulent également obtenir des rapports reprenant ces associations de données pour s'épargner des heures de fusion manuelle des données.

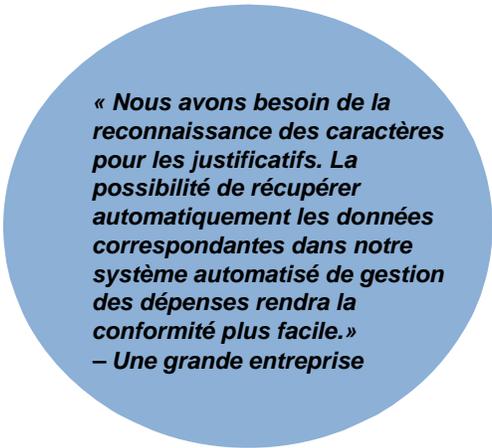
Les Travel Managers privilégient également une solution garantissant une convergence de toutes les informations concernant les dépenses, les réservations en ligne et les outils connexes qui les aident à suivre les réservations hors système et à promouvoir le respect de leur programme voyage d'affaire.

## 6. SERVICES DE MOBILITÉ

Presque tous les Travel Managers s'intéressent à la possibilité de réserver les voyages à l'aide d'un appareil mobile, de préférence à travers une application dédiée. Par conséquent, **ils exigent une compatibilité mobile 100 % fonctionnelle** au moment d'examiner toute nouvelle solution qui devra favoriser l'administration de tous les aspects du voyage, depuis la réservation jusqu'à la gestion des notes de frais .

Ils aimeraient par exemple une plateforme permettant aux voyageurs de prendre leurs justificatifs en photo et de les traiter afin de simplifier la gestion des dépenses et le rapprochement comptable. Cette fonction équipe déjà certains systèmes et ils tiennent absolument à la conserver en cas de migration vers une autre solution.

Les Travel Managers espèrent que les nouvelles solutions proposeront des fonctions simples de changement d'itinéraire à la dernière minute ou de création de rapports de dépenses afin qu'ils puissent les utiliser sur la route sans consulter le service Voyages pour obtenir une assistance.



**« Nous avons besoin de la reconnaissance des caractères pour les justificatifs. La possibilité de récupérer automatiquement les données correspondantes dans notre système automatisé de gestion des dépenses rendra la conformité plus facile. »**  
– Une grande entreprise

## 7. CONVIVIALITÉ

Parmi leurs préoccupations fondamentales, les Travel Managers exigent que la solution soit facile d'emploi. **Pour renforcer la conformité, ils estiment qu'il doit être plus facile de réserver à travers le système qu'en dehors de celui-ci.** Plus le système de réservation et de gestion des dépenses est convivial et moderne, plus les voyageurs d'affaire seront enclins à l'utiliser et à respecter la politique de l'entreprise.

## 8. SERVICE CLIENTÈLE DÉDIÉ

Plusieurs Travel Managers souhaiteraient que leur nouveau programme permette d'accéder à une équipe dédiée de conseillers hautement qualifiés capables de les aider – ainsi que les voyageurs – 24 h/24 avec les réservations et leurs autres besoins. Cela semble particulièrement vrai dans les petites entreprises qui veulent un service clientèle de haute qualité pour leur petit nombre de voyageurs.

## 9. FONCTIONS PERSONNALISÉES SELON LES BESOINS DE L'ENTREPRISE

Si elles ne sont pas nécessairement considérées comme un élément essentiel, **les options de personnalisation offrent sans aucun doute une attractivité supplémentaire.** Certains Travel Managers souhaiteraient que la solution soit capable de segmenter les profils de voyageurs d'affaire et même les invités clients/fournisseurs afin d'enregistrer les caractéristiques et préférences importantes dans le système. En outre, certains aimeraient personnaliser l'aspect du système sans avoir à demander de l'aide à l'extérieur. Ils pourraient ainsi y ajouter leurs éléments de branding et rendre l'outil plus proche des valeurs et de la culture de leur entreprise.

Les entreprises internationales et celles qui désirent se développer à l'étranger sont particulièrement intéressées par un autre type de personnalisation : la prise en compte des besoins des voyageurs selon les régions et les pays. Certains Travel Managers qui travaillent pour des entreprises opérant à l'international aimeraient que les nouvelles solutions soient déclinables en plusieurs langues, devises et fournisseurs en fonction du lieu de rattachement ou de déplacement des voyageurs d'affaire.

## 10. CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

Quel que soit le système utilisé, les Travel Managers ne doivent pas négliger la sécurité des données, à commencer par les informations personnelles des voyageurs d'affaire. Ces données étant transmises par plusieurs canaux différents et intégrées à différents points du système, le risque de compromettre la sécurité augmente fortement. Par conséquent, **plusieurs réclament un système sécurisé qui protège les données de leurs collaborateurs et clients contre les interceptions ou les usages abusifs.** Ils en font un critère essentiel de toute nouvelle solution de gestion de voyage et des dépenses.

## 11. FONCTIONS SUPPLÉMENTAIRES

Chaque entreprise possède des besoins et des objectifs propres à sa culture et à ses voyageurs d'affaire. C'est pourquoi il existe d'autres fonctions que toute nouvelle solution devrait posséder pour se rendre plus attractive. Par exemple, une partie des Travel Managers s'occupent de voyageurs qui ne se déplacent pas nécessairement en avion ou en véhicule de location. Ils recherchent donc un système plus simple pour réserver d'autres modes de transport comme le train ou réserver des voyages de groupe. **Une solution permettant d'effectuer aisément plusieurs réservations à la fois serait appréciée.**



**Pour les Travel Managers, la protection des données des collaborateurs et des clients est un critère de choix essentiel pour toute nouvelle solution de gestion de voyage.**

## CONCLUSION

Les solutions de gestion du voyage d'affaire offrent de nombreux avantages aux Travel Managers pour la rationalisation des processus et le service aux voyageurs. À l'avenir, ils vont se tourner vers les solutions capables de fournir :

- Des fonctions de réservation en open booking permettant de mieux comptabiliser les réservations hors programme.
- Des fonctions de reporting en self-service et en temps réel qui favorisent l'obtention de données dans un format facile à manipuler et à analyser.
- Un écosystème de type plateforme et l'intégration transparente des partenaires de réservation du voyage et de gestion des dépenses
- Des fonctions facilitant le devoir de protection, qui les informent en permanence sur la localisation et la sécurité des voyageurs
- Une compatibilité totale sur tous les appareils mobiles à chaque phase des processus de réservation du voyage et de gestion des dépenses – de préférence avec la reconnaissance des caractères pour traiter les justificatifs et l'envoi d'alertes sur mobile en cas de changement d'itinéraire
- Une interface claire, conviviale et moderne nécessitant une assistance extérieure minimale
- L'accès aux données et le stockage sur une plateforme basée sur le cloud
- Un service clientèle dédié et hautement qualifié disponible à toute heure
- La possibilité de personnaliser l'aspect et les fonctionnalités de l'outil selon les besoins, notamment la localisation et la prise en charge de langues/devises/fournisseurs différents, ainsi que la capacité d'enregistrer dans le système les préférences et profils des voyageurs
- L'assurance que la confidentialité et la sécurité des données ne seront pas compromises dans le système
- Des fonctions supplémentaires, notamment pour faciliter la prise en compte du ratio temps/coût dans le système et les réservations de groupes

## **ANNEXE**

### **GESTION DU VOYAGE D’AFFAIRE : CE QUE VEULENT LES TRAVEL MANAGERS**

Pendant l’examen des offres, la plupart des entreprises – en particulier les petites – examinent attentivement le coût d’acquisition et d’implémentation de la nouvelle solution. Les préférences en termes de fonctionnalités varient selon leur taille et d’autres spécificités organisationnelles.

- Quelles fonctionnalités souhaitent-ils ?
- Quel besoin métier doivent-elles remplir ?
- Quelles sont les questions à poser aux fournisseurs ?

Les principales exigences des Travel Managers sont détaillées dans le tableau suivant.

Demande	Description	Questions que le Travel Manager doit poser aux fournisseurs
<p>Capture des données pour les réservations effectuées hors canal de l'entreprise</p>	<p>Capacité à capturer les réservations hors canal <i>avant</i> le voyage. La visibilité en amont permet de contrôler la conformité avec la politique. Elle facilite le devoir de protection sur les itinéraires non réservés par l'agence de voyages. Cette fonction permet aussi de capturer des informations complètes sur les itinéraires et de remplir des rapports de dépense pour une analyse exhaustive.</p> <p>Possibilité d'associer les fournisseurs existants à cette solution pour s'assurer que les voyageurs bénéficieront des remises négociées lors des réservations directes.</p> <p>Possibilité pour les fournisseurs de prendre en charge les réservations directes afin de permettre l'accès automatisé aux remises, la publication automatique des confirmations de réservation et la répercussion des modifications auprès de l'agence de voyages ou de l'éditeur de la solution.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment capturez-vous les réservations hors canal avant le voyage ?</li> <li>• Comment capturez-vous les données des réservations hors canal pour respecter les obligations de sécurité ?</li> <li>• Disposez-vous d'informations complètes sur les itinéraires pour remplir automatiquement les rapports de dépense ?</li> <li>• Pouvez-vous réaliser une analyse des dépenses en temps réel et à partir d'un historique ?</li> <li>• Pouvez-vous intégrer mes fournisseurs existants à la solution afin que je bénéficie de mes remises négociées ?</li> <li>• Comment les confirmations de réservation sont-elles publiées ?</li> <li>• Comment répercutez-vous les changements de réservation auprès de l'agence de voyages ou de l'éditeur de la solution ?</li> <li>• Comment transmettez-vous les données des réservations hors canal à l'agence de voyages pour que ses agents puissent intervenir ?</li> </ul>

<p>Reporting, alertes et tableaux récapitulatifs basés sur les rôles</p>	<p>Possibilité de fournir des rapports basés sur les règles en temps réel et d'après un historique afin que les bonnes personnes disposent en temps opportun des informations requises sur le voyage et les dépenses. Par exemple, les managers peuvent effectuer des choix en fonction des dépenses réelles plutôt que du budget. Les Travel Managers peuvent suivre les dépenses par fournisseur.</p> <p>Possibilité de rassembler et de corréler les différentes sources de données (cartes, transactions hors agence, dépenses).</p> <p>Possibilité de normaliser les données pour permettre une analyse précise des dépenses, en particulier par chaîne d'hôtel, établissement, par exemple en faisant correspondre la chaîne et l'hôtel de séjour.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrivez comment votre solution génère des rapports pour chaque type de destinataire.</li> <li>• Fournissez des exemples de rapports/tableaux récapitulatifs par rôles en précisant les indicateurs clés de performances.</li> <li>• Votre solution rassemble-t-elle différentes sources de données (cartes, transactions hors agence, dépenses, etc.) ?</li> <li>• Pouvez-vous fournir une vue holistique des données sur le voyage et les dépenses ? Expliquez.</li> <li>• Pouvez-vous normaliser les données de dépenses par établissement, chaîne d'hôtel, utilisateur et catégorie de dépense ? Expliquez comment.</li> </ul>
<p>Écosystème de type « Plateforme »</p>	<p>Capacité à fournir un écosystème de partenaires fiables offrant des solutions spécialisées pour répondre aux besoins spécifiques de gestion du voyage et des dépenses, par exemple taxes/remboursement de TVA, traitement des demandes de passeport/visa. Capacité à fournir une valeur ajoutée dans la gestion du voyage et des dépenses pour les besoins particuliers des entreprises et des voyageurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrivez comment vous gérez les demandes spécifiques (par exemple remboursement de TVA, traitement des demandes de passeport) liées aux voyages et aux dépenses mais ne relevant pas nécessairement de votre domaine de compétence.</li> <li>• Décrivez les principaux partenariats qui offrent une valeur ajoutée à la gestion du voyage et des dépenses.</li> <li>• Décrivez les intégrations et les principaux partenariats qui des services additionnels à la gestion du voyage et des dépenses.</li> </ul>

Services de mobilité	Possibilité d'accéder à l'application de gestion du voyage et des dépenses de l'entreprise en utilisant les appareils mobiles et leurs applications natives, notamment pour créer de nouvelles réservations (avec accès aux remises négociées), modifier les réservations, s'enregistrer avec un mobile et envoyer des notifications/alertes sur les risques. Possibilité de capturer les justificatifs à l'aide des technologies de reconnaissance des caractères.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les voyageurs peuvent-ils accéder à votre solution et l'utiliser avec un appareil mobile ? Si oui, peuvent-ils également créer ou modifier des réservations ?</li> <li>• Votre solution de mobilité est-elle synchronisée avec l'outil en ligne et avec l'agence de voyages chargée de l'assistance ?</li> <li>• L'outil de réservation en ligne permet-il d'envoyer sur les appareils mobiles des rappels ou des modifications d'itinéraires, tels que le changement de statut ou de porte d'embarquement d'un vol ou d'autres paramètres de la réservation ?</li> <li>• Votre solution de mobilité est-elle synchronisée avec l'outil en ligne et avec l'agence de voyages chargée de l'assistance ?</li> <li>• Votre plateforme permet-elle d'envoyer sur les appareils mobiles des rappels ou des modifications d'itinéraires, tels que le changement de statut ou de porte d'embarquement d'un vol ou d'autres paramètres de la réservation ?</li> <li>• La solution de mobilité capture-t-elle les images des justificatifs ? Si oui, expliquez comment.</li> </ul>
Devoir de protection : messagerie et alertes	Possibilité d'obtenir des informations complètes sur la localisation de tous les collaborateurs (y compris les voyageurs) en cas d'urgence (notamment les hôtels). Assistance basée sur les règles pour une communication bilatérale via e-mails et SMS avec tous les collaborateurs (y compris les voyageurs) concernant leur sécurité si nécessaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solution comporte-t-elle une messagerie et des alertes pour avertir les collaborateurs à des fins de sécurité ? Expliquez.</li> <li>• La plateforme de messagerie permet-elle une communication bilatérale ? De quelles manières communiquez-vous avec les collaborateurs ?</li> <li>• La solution fournit-elle des données instantanées sur la localisation des collaborateurs ?</li> <li>• Quelles fonctions de « messagerie intelligente » votre plateforme fournit-elle pour améliorer l'expérience du voyageur et la conformité ? (Par exemple, un rappel indiquant lors de l'enregistrement à l'hôtel que le Wi-Fi est inclus dans le tarif.)</li> </ul>

Programmes d'incentives ou leviers d'économies	Possibilité d'inclure une fonction de benchmarking et de récompenser les collaborateurs qui font faire des économies à l'entreprise lorsqu'ils réservent à un tarif inférieur au tarif moyen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solution permet-elle de comparer les tarifs pour que les voyageurs respectent la politique ? Si oui, comment ?</li> <li>• La solution intègre-t-elle des fonctions de récompense pour inciter les voyageurs à faire économiser de l'argent à leur entreprise ?</li> </ul>
Intégration au système	<p>Possibilité d'afficher les sources des options du contenu (GDS, hors GDS). Possibilité d'afficher comment le système classe le contenu par priorité (escales, tarifs, durée du voyage).</p> <p>Possibilité d'intégrer les dépenses et les systèmes tiers, comme les progiciels de gestion intégrés, les systèmes RH, les cartes de crédit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment le système classe-t-il par priorité et filtre-t-il les tarifs, les durées, les escales ?</li> <li>• Indiquez les sources des options du contenu (GDS, hors GDS). L'outil indique-t-il la disponibilité des offres en temps réel ? Expliquez.</li> <li>• La solution s'intègre-t-elle en toute transparence à la gestion des dépenses ? Expliquez.</li> <li>• La solution s'intègre-t-elle aux systèmes tiers, comme les progiciels de gestion intégrés, les RH, les cartes de crédit ?</li> </ul>
Développement durable	<p>Capacité à expliquer comment les fournisseurs participent aux initiatives de développement durable, par exemple la réduction/suppression des documents papier (justificatifs en ligne).</p> <p>Possibilité de calculer l'impact du voyage sur l'environnement, de créer des rapports associés (par exemple émissions de CO<sub>2</sub>) et de préparer des scénarios basés sur différents hypothèses.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le système peut-il rapporter les émissions de CO<sub>2</sub> totales ?</li> <li>• Le système peut-il préparer des scénarios basés sur différentes hypothèses ?</li> <li>• À quels indicateurs clés de performances faites-vous appel pour cela ?</li> <li>• Comment vous associez-vous à d'autres entreprises pour collaborer sur cette initiative ?</li> </ul>
Facilité d'implémentation	Capacité à fournir des processus, plans, plannings, coûts SLA's pour l'implémentation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veuillez décrire votre processus d'implémentation.</li> <li>• Pouvez-vous fournir un exemple de programme d'implémentation ? Quelle est votre approche de l'implémentation ?</li> <li>• L'implémentation fait-elle l'objet de coûts spécifiques ? Si oui, lesquels ?</li> </ul>
Facilité d'utilisation	Interface utilisateur conviviale et intuitive pour les réservations des voyageurs et la gestion des dépenses.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quand l'interface utilisateur a-t-elle été mise à jour pour la dernière fois ? Dans quelle mesure son usage est-il intuitif pour les voyageurs ?</li> </ul>

Maintenance administrative continue du site	Capacité à assurer une maintenance continue du site de réservation en ligne et à recommander des pratiques optimales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quelles sont les ressources d'assistance disponibles pour les utilisateurs, les Travel Managers et les agences de voyages ?</li> <li>• Des frais sont-ils imputés à chaque niveau d'assistance ?</li> <li>• Décrivez le processus de remontée des problèmes techniques.</li> <li>• Existe-t-il un accord de niveau de service (SLA) qui régleme les délais de réaction et de remontée des problèmes ? Le cas échéant, décrivez-le.</li> </ul>
Gestion de compte (Account Management)	Capacité à décrire la structure, le rôle, les engagements, la formation, l'assistance et les livrables de l'Account Management. Décrivez la capacité à fournir des conseils stratégiques et à recommander des pratiques optimales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrivez votre structure d'Account Management et les missions de cette équipe.</li> <li>• Décrivez votre approche de la communication en matière de nouveaux produits, de revue des comptes et de publication d'informations sur l'entreprise.</li> <li>• Quels sont la formation et les supports de formation produits par le fournisseur ?</li> </ul>
Personnalisation	Possibilité de personnaliser facilement certains champs selon les besoins de l'entreprise (logo, gestion des profils, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquez comment les utilisateurs peuvent s'assurer que les profils sont synchronisés avec les niveaux hiérarchiques et la politique de l'entreprise.</li> <li>• Quels services hors voyage l'outil de réservation permet-il d'acheter (parking, taxi, fournitures, etc.) ?</li> </ul>

<p>Confidentialité et sécurité des données</p>	<p>Capacité à décrire les normes et qualifications de sécurité (PCI-DSS, SSAE16, ISO 20000, ISO 27001, Sphère de sécurité).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour quels normes de sécurité votre outil de réservation en ligne est-il qualifié ?</li> <li>• Décrivez les normes et leurs exigences.</li> <li>• Le système est-il conforme au standard de sécurité des données pour les solutions de carte de paiement (PCI-DSS) ? Veuillez fournir les certifications.</li> <li>• Comment les données sont-elles sécurisées lorsqu'elles sont hébergées via l'outil de réservation en ligne ?</li> <li>• Décrivez les mesures physiques de sécurité pour l'application et toutes les données des voyageurs.</li> </ul>
--	---	--