

# 7 façons pour les services financiers de devenir les champions de l'expérience collaborateurs



**Dans un monde où les organisations sont à l'affût du moindre atout, l'amélioration de l'expérience collaborateurs peut donner des résultats impressionnants. D'après Gallup, les organisations qui se focalisent sur l'engagement de leurs collaborateurs affichent une augmentation de la productivité de 17 %<sup>1</sup>, une baisse de 24 % du turn-over<sup>2</sup> et une hausse de 21 % de la rentabilité<sup>3</sup>.**

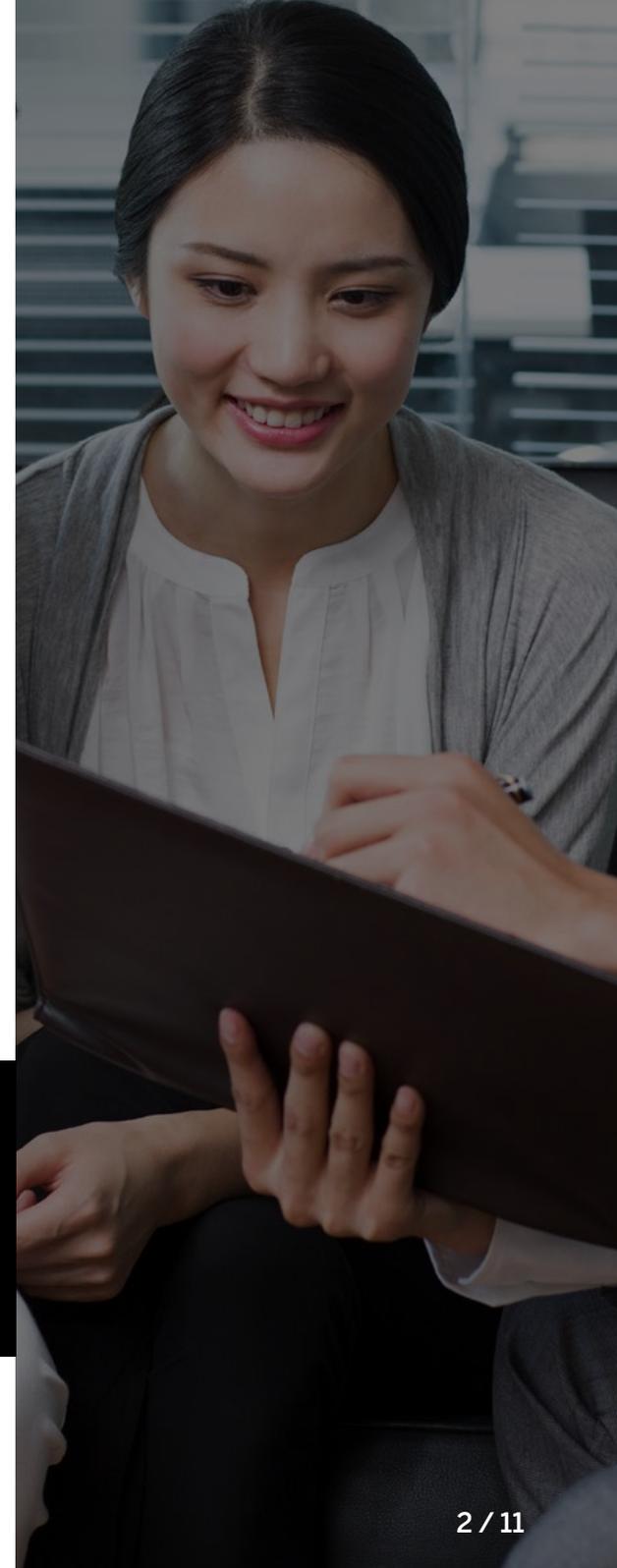
Améliorer l'expérience collaborateurs n'est pas uniquement le fait de la fonction RH **La finance a en fait un rôle clef dans la mise en œuvre des technologies et des process afin d'aider les collaborateurs à se recentrer sur des tâches à forte valeur ajoutée et non sur la gestion de la paperasserie.**

Non seulement cela améliore le quotidien des collaborateurs, mais cela simplifie aussi le day to day de la finance. En s'assurant que les outils dont les collaborateurs disposent pour soumettre leurs notes de frais, et réserver leurs déplacements sont simples d'utilisation, les services financiers obtiennent en retour la visibilité et la conformité dont ils ont besoin pour contrôler les coûts, prévoir les flux de trésorerie et ainsi disposer de renseignements utiles à la rentabilité de l'organisation.

Quoi qu'on puisse en penser, l'amélioration de l'expérience collaborateurs est du ressort des services financiers. Voici sept mesures que les services financiers devraient mettre en œuvre afin d'améliorer l'expérience collaborateurs.

**68 %**

**des entreprises déclarent que l'expérience collaborateurs est un critère essentiel pour atteindre leurs objectifs business.<sup>4</sup>**



# 01

## Définissez vos objectifs

De même que vous ne pouvez améliorer votre chiffre d'affaires sans objectifs quantifiables, vous devez déterminer au préalable les progrès à accomplir avant d'agir sur l'expérience collaborateurs. Des objectifs tels que l'adoption, la satisfaction utilisateurs et la conformité doivent être définis, ainsi que les KPI que vous utiliserez pour mesurer vos performances.

### Les meilleurs KPI en matière d'expérience collaborateurs

**50 %** : Productivité des salariés

**48 %** : Satisfaction des collaborateurs à l'égard de la technologie

**44 %** : Évaluations de la performance

**44 %** : Économies

**44 %** : Engagement des collaborateurs

**35 %** : Adoption d'une solution

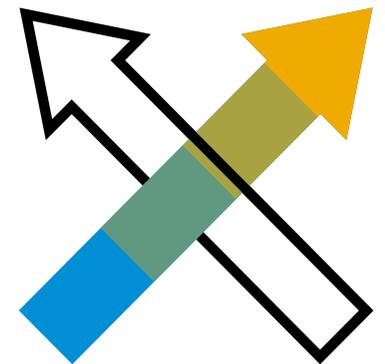
**34 %** : Goulots d'étranglement du flux de travail/Friction technologique<sup>5</sup>

# 02

## Constituer une équipe pluridisciplinaire



L'expérience collaborateurs est de la responsabilité de chacun. Les services financiers doivent collaborer étroitement avec les services informatiques et les RH afin de mettre en œuvre les technologies et les process nécessaires afin que les collaborateurs puissent travailler plus efficacement tout en réduisant le temps consacré aux tâches fastidieuses comme la gestion des notes de frais et des déplacements. Quand la finance, l'informatique, les ressources humaines, les managers et les collaborateurs travaillent main dans la main, il est possible d'identifier rapidement les enjeux importants et de collaborer activement pour les résoudre.



# 03

## Déterminer les frustrations de vos collaborateurs



Lorsqu'il s'agit d'améliorer l'expérience des collaborateurs, il n'y a pas de solution unique. C'est en gardant bien à l'esprit vos objectifs et votre culture d'entreprise que vous serez le plus efficace. Voici quelques questions que vous pouvez poser à vos équipes pour les aider à réfléchir aux problèmes et aux solutions à apporter :

- Nos outils offrent-ils la meilleure expérience utilisateurs à nos collaborateurs ?
- Nos outils permettent-ils l'automatisation de tâches manuelles chronophages comme la gestion des notes de frais ?
- Les services financiers sont-ils en mesure d'accéder automatiquement aux data relatives aux dépenses ou faut-il constamment déranger les collaborateurs pour obtenir ces informations ?
- Nos outils de réservation des déplacements professionnels sont-ils faciles à utiliser ? Fournissent-ils les data dont nous avons besoin pour contrôler les coûts et assurer la conformité ?
- Nos solutions ont-elles pu s'adapter à notre croissance ?
- Nos outils fonctionnent-ils de manière unifiée ou les collaborateurs doivent-ils jongler entre plusieurs systèmes ?
- Nos outils sont-ils mobile friendly afin que nos collaborateurs puissent travailler pendant leurs déplacements ?



## Les principales doléances des collaborateurs concernant les processus de gestion des frais et déplacements professionnels.

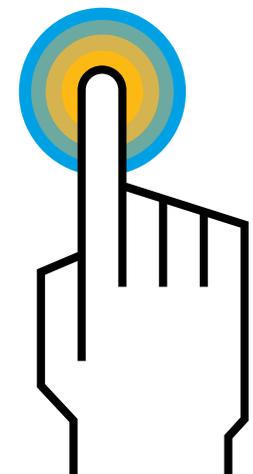
**35%** : Soumettre ses dépenses est chronophage



**32%** : Les outils actuels ne fonctionnent pas avec les applications déjà utilisées



**32%** : Les process de réservation sont lourds et restrictifs<sup>6</sup>



# 04

## Évaluer et mettre en œuvre une solution technologique et des process

Étant donné le rôle joué par les technologies dans presque tous les processus de l'entreprise, les initiatives les plus pertinentes en matière d'expérience collaborateurs consisteront sans doute à ajouter de nouveaux outils ou de nouvelles plateformes.

La solution proposée par SAP® Concur® automatise l'ensemble des processus de gestion des frais et déplacements professionnels afin de fluidifier et simplifier l'expérience collaborateurs au sein de l'entreprise. Une application intuitive et facile à utiliser pour la gestion des frais et déplacements professionnels améliore l'expérience collaborateurs, aide à renforcer la conformité, tout en offrant une meilleure visibilité sur les dépenses engagées au sein de l'entreprise.

Avec la solution SAP Concur, votre impact sur l'expérience collaborateurs sera considérable : automatisation du suivi du kilométrage afin d'améliorer la précision des reportings, gain de temps pour les équipes grâce au support utilisateurs, intégration d'un d'audit de notes de frais et d'un reporting personnalisé développé avec un expert en analytique.

« Grâce à l'extension Expenselt®, je photographie mon reçu et la plupart des détails pertinents sont automatiquement importés dans ma note de frais. Je gagne énormément de temps. »

Utilisateur SAP Concur, **G2 Crowd**, 2019

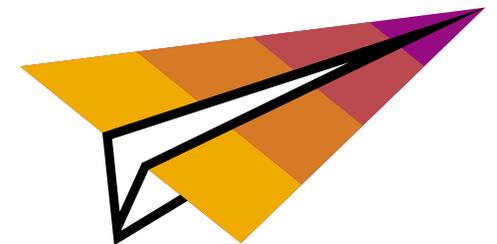
# 05

## Constituer un groupe pilote

N'essayez pas d'améliorer d'un seul coup l'expérience collaborateurs dans l'entreprise. Identifiez plutôt un groupe d'early adopters et d'utilisateurs expérimentés afin de confirmer la viabilité de la solution. Pour tester une solution comme Concur Travel, vous pourriez par exemple cibler les commerciaux qui voyagent fréquemment et utilisent massivement leur smartphone. Vous pourriez ensuite utiliser ces success stories afin de favoriser l'adoption de la solution à l'échelle de l'entreprise, tout en vous assurant qu'elle répond à vos objectifs en matière d'expérience collaborateurs.

« C'est un outil dont on ne peut plus se passer. Il permet aux collaborateurs de consacrer leur temps disponible à d'autres projets ».

Administrateur SAP Concur, [G2 Crowd](#), 2018



# 06 Favoriser l'engagement avec une nouvelle solution

Les employés se méfient parfois des nouveautés logicielles, même si elles peuvent, à long terme, améliorer leur vie professionnelle. Afin d'en stimuler l'adoption, prenez le temps de déployer la nouvelle solution auprès de vos collaborateurs comme vous le feriez pour un nouveau produit auprès de vos clients. En prenant le temps nécessaire au lancement interne de ce nouvel outil et en formant vos collaborateurs, vous en faciliterez ainsi l'adoption et améliorerez le ROI.

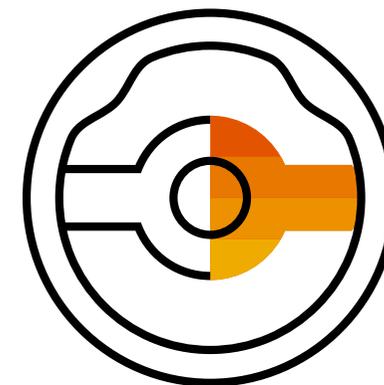
## Les principaux bénéfices d'une solution de gestion des frais et déplacements professionnels :

**43 %** : Une automatisation accrue

**37 %** : l'augmentation de la productivité et de la satisfaction des collaborateurs

**33 %** : Des cycles de remboursement plus rapides et plus performants

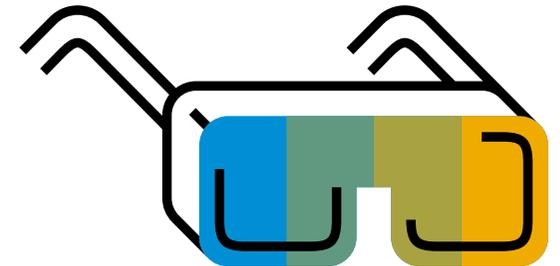
**31 %** : L'amélioration de l'expérience collaborateurs<sup>7</sup>



# 07

## Optimiser et perfectionner

Une fois que votre nouvelle solution est intégrée, sollicitez un feedback continu de la part de vos collaborateurs. **Qualtrics** peut vous aider à obtenir les informations dont vous avez besoin pour améliorer l'adoption de votre solution. Grâce aux data générées, vous savez exactement comment l'outil est utilisé au sein de l'entreprise et ce que vous devez faire pour accroître son adoption.



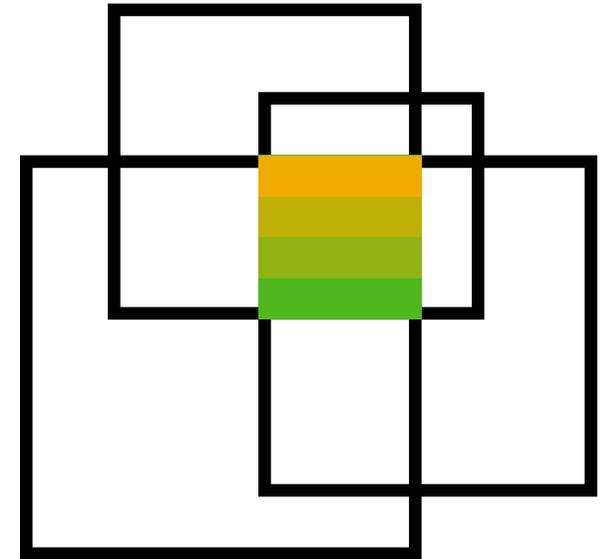
## Comment améliorer l'expérience collaborateurs avec SAP Concur

Avec SAP Concur, vous pouvez simplifier et faciliter les process de gestion des frais et déplacements professionnels, tant pour vos collaborateurs que pour les services financiers.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [concur.fr](https://concur.fr)

## À propos de SAP Concur

SAP® Concur® est le premier fournisseur mondial de solutions intégrées de gestion des déplacements professionnels, des frais et de la facturation, et s'efforce sans relâche de simplifier et d'automatiser ces processus quotidiens. L'application mobile SAP Concur, une application parmi les mieux notées, guide les employés tout au long de leurs déplacements, les frais sont facilement intégrés dans les notes de frais et les approbations des factures sont automatisées. En intégrant des données en temps quasi réel et en utilisant l'intelligence artificielle pour vérifier 100 % des transactions, les entreprises peuvent voir exactement ce qu'elles dépensent sans se soucier des zones d'ombre dans le budget. Les solutions SAP Concur éliminent les tâches ennuyeuses appartenant au passé, facilitent le travail d'aujourd'hui et aident les entreprises à donner le meilleur d'elles-mêmes chaque jour. En savoir plus sur [concur.fr](https://concur.fr) ou sur le [blog](#) SAP Concur.



<sup>1-3</sup> Gallup, *State of the Global Workplace*, 2017

<sup>4-7</sup> Forrester SAP Concur, *Improve Travel, Expense, and Invoice Management to Drive Better EX*, décembre 2019