SAP Concur

Choisir la bonne solution de réservation de voyages en ligne

Les bases d'un programme de gestion des déplacements flexible et réactif

THE BEST RUN SAP

© 2020 SAP SE ou une société affiliée à SAP. Tous droits réservés.

Table des matières

3 Réinventer la réservation de voyages : pourquoi maintenant ?

5 Concevoir une meilleure solution de réservation et de gestion des voyages

6 Rechercher des applications et des outils transparents qui transforment les données en informations

7 Se concentrer sur l'expérience collaborateur

8 Cocher les cases pour les fonctionnalités essentielles

9 Concur Travel : transformer la gestion des voyages de bout en bout

© 2020 SAP SE ou une société affiliée à SAP. Tous droits réservés.

Réinventer la réservation de voyages : pourquoi maintenant ?

À l'heure où vos collaborateurs empruntent à nouveau l'avion, la voiture ou le train, votre programme de gestion des voyages doit être plus flexible que jamais. Dans le même temps, vous êtes tenu **d'équilibrer sécurité et satisfaction des collaborateurs** d'une part et maîtrise des coûts d'autre part, tout en disposant de la flexibilité nécessaire pour réagir rapidement à l'évolution des stratégies et des priorités. Vous devez commencer par transformer le process de réservation des voyages en validant les plans de voyage avant qu'ils ne se traduisent en coûts et en accédant aux données des transactions sur le lieu d'achat.

C'est la condition pour centraliser la gestion de chaque étape du process et se doter d'un programme plus réactif et plus flexible qui obtienne l'adhésion de vos collaborateurs. Ce nouveau process de réservation des voyages confère aussi aux décideurs financiers une plus grande maîtrise des coûts et la possibilité d'ajuster les budgets en fonction des priorités de l'entreprise.

Les logiciels de réservation de voyages d'affaires servent à automatiser et rationaliser les process et la logistique associés, notamment la réservation des billets d'avion et de train, de voitures de location et de nuits d'hôtel. Pour contribuer à leur efficacité, les données des réservations doivent circuler à travers les systèmes externes et internes et les process connectés en temps réel, par exemple depuis les sites d'une compagnie aérienne, de Airbnb, ou de Booking.com jusqu'aux systèmes de gestion des frais et déplacements professionnels.

Cela explique la lourde charge qui pèse sur les grandes entreprises, en termes de traitement des données, lorsqu'elles ont à gérer les déplacements de leurs collaborateurs en fonction des besoins et dans le monde entier.

© 2020 SAP SE ou une société affiliée à SAP. Tous droits réservés.

Des technologies avancées telles que l'intelligence artificielle (IA), le Big Data et l'analytique, ainsi que les interfaces de programmation d'applications (API) offrent désormais la possibilité d'atteindre des niveaux de visibilité, de productivité et d'efficacité supérieurs dans la gestion des réservations de voyage. Comment cela se traduit-il en termes de valeur pour l'entreprise ?

Découvrons tout cela en détail.

© 2020 SAP SE ou une société affiliée à SAP. Tous droits réservés.

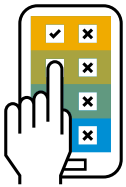
Concevoir une meilleure solution de réservation et de gestion des voyages

Imaginez que l'on permette aux voyageurs d'effectuer leurs réservations en direct, via leurs applications préférées et auprès de leurs prestataires habituels, tout en veillant au respect des politiques internes et en appliquant des tarifs négociés. Les données des réservations sont transmises instantanément aux responsables financiers et aux travel managers pour qu'ils puissent contrôler les coûts, garantir la conformité et assurer la sécurité des voyageurs.

Lors de chaque voyage, les collaborateurs utilisent des applications performantes pour suivre et gérer leur itinéraire et éliminer les justificatifs papier de leurs dépenses. Vous respectez scrupuleusement votre engagement en termes de devoir de protection et disposez d'une visibilité totale sur les collaborateurs qui sont en déplacement, leurs lieux de séjour et leur calendrier.

À l'issue de chaque voyage, les notes de frais sont automatiquement saisies et classées dans les rapports de dépenses numériques de chaque collaborateur. Vous limitez les erreurs et les fraudes coûteuses tout en faisant gagner du temps aux collaborateurs et en boostant la productivité.

Grâce à la centralisation des données des voyages et des dépenses, vous ventilez les coûts rapidement en toute confiance et réalisez des analyses approfondies. La transparence des données de réservation de bout en bout permet aux travel managers de facilement affiner leurs politiques, évaluer les réservations, les prestataires, les modèles de conformité, et plus encore.



67% des voyageurs d'affaires estiment que leur entreprise est à la traîne lorsqu'il s'agit d'adopter les dernières technologies pour faciliter les voyages d'affaires[1].

1. Global Business Traveler Report, 2019.

© 2020 SAP SE ou une société affiliée à SAP. Tous droits réservés.

Recherchez des applications et des outils transparents qui transforment les données en informations

Pour être efficace, toute solution de réservation de voyage tierce doit faire appel à des technologies avancées. Autrement dit, vous devez rechercher des solutions qui utilisent :

- **L'intelligence artificielle,** pour effectuer des tâches répétitives, de moindre valeur ajoutée, comme le calcul du prix optimal pour des demandes de voyage complexes, l'activation de chatbots pour répondre aux questions et la détection de comportements anormaux des voyageurs.

À l'avenir, elle pourra être utilisée pour établir des budgets de voyage plus précis et effectuer une analyse avancée des risques et de l'exposition.

- **Le Big Data et l'analytique optimisé**, qui permettent aux services de gestion des voyages de transformer leurs données en informations, par exemple en identifiant les opportunités et en prenant de meilleures décisions en matière de politique voyage.
- **Les API**, pour ajouter et modifier rapidement des flux de données, ce qui donne la flexibilité nécessaire pour modifier la façon dont les données entrent et sortent de l'application, en fonction de l'évolution des besoins de l'entreprise. Les API facilitent également le partage des données relatives aux voyageurs de façon transparente, entre des systèmes connexes tels que les systèmes de gestion de la relation client (CRM), du capital humain (HCM), des ressources d'entreprise (ERP) et des dépenses.

© 2020 SAP SE ou une société affiliée à SAP. Tous droits réservés.

Se concentrer sur l'expérience collaborateur

Vos collaborateurs souhaitent disposer de solutions pratiques et faciles à utiliser. Votre entreprise a besoin de fonctionnalités de surveillance et de contrôle enrichies, notamment pour l'application des politiques internes et le partage des données de voyage en temps quasi réel permettant de définir les budgets, établir des prévisions et exercer son devoir de protection. Il faut gérer cette grande complexité. Pour simplifier les choses, recherchez des solutions qui permettent de :

- **Se concentrer sur la facilité d'utilisation :** recherchez une expérience intuitive qui minimise les clics et les frappes répétitives et propose une interface simple, claire et similaire à celle des applications grand public.
- **Privilégier la mobilité :** la majorité des voyageurs d'affaires souhaitent effectuer leurs réservations à l'aide de leur téléphone portable. Recherchez des applications mobiles simples, à icônes, dotées des fonctionnalités photo, messagerie,d'alertes et d'explications automatisées lorsque les choix sont « hors politique ».
- **Prendre en charge plusieurs types d'appareils :** que les collaborateurs utilisent un téléphone portable, une tablette ou un ordinateur portable, l'expérience utilisateur doit être cohérente et intuitive.
- **Permettre une intégration transparente avec d'autres systèmes :** recherchez une intégration avec vos systèmes ERP, de gestion financière et d'autres systèmes et sources de données externes (notamment les sites d'informations météo et ceux des compagnies aériennes). Personne ne souhaite avoir à passer d'une application à l'autre pour gérer l'ensemble de son voyage ou annuler quelque chose.

© 2020 SAP SE ou une société affiliée à SAP. Tous droits réservés.

Cocher les cases pour les fonctionnalités essentielles

Votre application de réservation de voyages doit être plus efficace et plus agile pour faire face à l'évolution constante des demandes de voyages d'affaires. Elle doit proposer des fonctionnalités de base dans différents domaines, listées ci-dessous.

Administration des voyages
Pouvez-vous :

- ☐ Recevoir de nouvelles réductions sur les voyages sur la base des nouveaux accords conclus et de tarifs dégressifs ?
- ☐ Générer des itinéraires types pour vos collaborateurs ?
- ☐ Gérer le planning de voyage d'un seul collaborateur ou d'une équipe ?
- ☐ Adapter la politique des voyages de façon dynamique ?

Expérience de la réservation
Propose-t-elle :

- ☐ Une interface intuitive similaire à celle des applications commerciales grand public ?
- ☐ La possibilité de réserver, de suivre et de partager des itinéraires à l'aide d'une application mobile ?
- ☐ Un moyen d'appliquer le devoir de protection aux réservations effectuées directement auprès des prestataires ?
- ☐ Des alertes explicatives relatives au respect des politiques internes en temps réel?
- ☐ Une planification des itinéraires ?
- ☐ Une coordination des calendriers ?
- ☐ Des recommandations basées sur l'historique des déplacements de chaque collaborateur ?
- ☐ Un moyen d'appliquer les politiques et les règles d'audit internes lorsque les voyageurs réservent en direct ?

Inventaire
Y a-t-il un accès à/aux :

- ☐ Différents systèmes mondiaux de distribution (SMD) ?
- ☐ Transporteurs low cost ?
- ☐ Un large réseau de prestataires de services d'hospitalité ?
- ☐ Des tarifs spéciaux et réduits ?
- ☐ Des tarifs qui ne sont pas accessibles via un SMD ?
- ☐ Des tarifs négociés qui sont appliqués lorsque les voyageurs réservent directement auprès des prestataires référencés ?

Intégration de données externes
Pouvez-vous donner accès à des données concernant :

- ☐ Les annulations, retards et modifications de vols ?
- ☐ Les programmes de fidélité (avantages et cumul de points) ?
- ☐ Les recommandations de sécurité destinées aux voyageurs ?
- ☐ Le covoiturage ?
- ☐ Les plans des aéroports ?
- ☐ L'empreinte carbone des déplacements des collaborateurs ?

Intégration avec des applications tierces
Le service peut-il être disponible pour vos collaborateurs :

- ☐ Des alertes pour les annulations, retards et modifications de vols ?
- ☐ Une gestion des programmes de fidélité (avantages et cumul de points) ?
- ☐ Les recommandations de sécurité destinées aux voyageurs ?
- ☐ Des informations en matière de santé et de sécurité ?
- ☐ Le covoiturage ?
- ☐ Un accès aux plans et aux services pratiques des aéroports ?

© 2020 SAP SE ou une société affiliée à SAP. Tous droits réservés.

Concur® Travel : transformer la gestion des déplacements professionnels

Grâce aux solutions SAP® Concur®, vous administrez les processus de gestion des déplacements de façon à disposer d'un programme plus réactif et plus flexible pour ainsi augmenter l'impact que vous pouvez avoir sur l'ensemble de l'activité. Par exemple, ces solutions proposent aux collaborateurs une expérience intuitive, tout en offrant une visibilité, un contrôle des coûts et une meilleure sécurité aux travel managers et responsables financiers.

ASSISTER VOS VOYAGEURS DANS LE MONDE ENTIER

Les voyages créent des liens, une communauté et contribuent à l'activité commerciale de votre entreprise. Mais plus que jamais, il est évident qu'il s'exposent également à de multiples risques en matière de sécurité. Grâce aux solutions SAP Concur, vous garantissez la sécurité de vos collaborateurs tout au long de leur voyage. Avant leur départ, les voyageurs d'affaires utilisent une application mobile pour obtenir des informations sur la sécurité des lieux dans lesquels ils se rendent. Ainsi, ils se préparent au mieux avant leur arrivée à destination.

De plus, en consolidant les données des cartes bancaires corporate et les détails des itinéraires de voyage, indépendamment du mode de réservation choisi par les collaborateurs, vous disposerez des informations nécessaires pour satisfaire à vos obligations de protection. Vous serez en mesure de localiser vos collaborateurs en voyage d'affaires. En cas de perturbations, vous saurez qui est concerné. Vous doterez également votre entreprise des solutions qui contribueront à la sécurité de vos collaborateurs, en réduisant les risques pour votre entreprise tout en rassurant vos collaborateurs.

© 2020 SAP SE ou une société affiliée à SAP. Tous droits réservés.

OFFRIR UNE EXPÉRIENCE QUI PROCURE UNE PLUS GRANDE SATISFACTION ET BOOSTE LA PRODUCTIVITÉ

Grâce aux solutions SAP Concur, vous améliorez l'expérience des déplacements professionnels, en éliminant le papier et les étapes manuelles frustrantes du processus. Les voyageurs d'affaires peuvent procéder comme ils le souhaitent, soit en utilisant notre solution de réservation simple d'utilisation, alimentée par du contenu sur les voyages internationaux fourni par des prestataires du monde entier, soit en réservant directement auprès des partenaires tels que British Airways, Uber ou Airbnb. Quel que soit leur choix, l'expérience sera tout aussi satisfaisante et vous constaterez une adoption croissante des solutions proposées et un engagement plus affirmé.

De plus, vous facilitez leurs déplacements grâce à une application mobile qui consolide les détails d'un voyage dans un seul itinéraire et les avertit de ce qui va suivre à chaque étape.

60%

de temps en moins pour remplir une note de frais[2]

2. "Empower Organizations to Digitally Transform Their Expense, Travel, and Invoicing Processes," IDC, 2018.

© 2020 SAP SE ou une société affiliée à SAP. Tous droits réservés.

Et en remplaçant les reçus papier encombrants par de simples photos capturées via leur téléphone portable, vous augmenterez la conformité aux politiques internes, la productivité et la satisfaction des voyageurs.

À leur retour, il leur est aussi plus facile de clôturer le traitement administratif de leurs dossiers de voyage. Les données des cartes bancaires corporate, les reçus électroniques et les photos des reçus papier sont directement transférés dans le système, de sorte que les frais sont automatiquement comptabilisés, détaillés et classés dans les notes de frais. Clôturer leur dossier de voyage devient une tâche aisée pour eux et pour vous. Vous disposez d'informations plus précises et pourrez ventiler les coûts plus rapidement. Grâce à une plus grande adoption, vous obtiendrez plus d'informations et améliorerez votre capacité à travailler en étroite collaboration avec votre équipe financière et à rendre votre programme plus fiable.

78%

de temps en moins pour réserver un voyage d'affaires[3]

3. "Empower Organizations to Digitally Transform Their Expense, Travel, and Invoicing Processes," IDC, 2018.

© 2020 SAP SE ou une société affiliée à SAP. Tous droits réservés.

AVOIR UNE MEILLEURE VISIBILITÉ SUR LES DONNÉES ET LE DÉTAIL DE VOS VOYAGES

Grâce aux solutions SAP Concur, vous disposez de données détaillées sur les réservations, les transactions et les cartes bancaires corporate. Vous visualisez une plus grande partie de vos dépenses de façon centralisée. Et cela commence avant même qu'une réservation ne soit effectuée. Vos collaborateurs créent ainsi aisément des ordres de mission et vous contrôlez la conformité aux politiques internes de façon proactive. Une fois le voyage planifié et les paiements effectués, vous pouvez utiliser des rapports et des tableaux de bord détaillés pour suivre les tendances, analyser les dépenses et repérer les points à renforcer dans votre programme, les opportunités pour négocier de meilleurs tarifs.

Vous disposerez également de la visibilité et des contrôles nécessaires pour garantir une conformité maximale aux politiques internes et anticiper les exigences réglementaires propres à votre secteur. Grâce aux applications qui utilisent vos données de dépenses, vous automatiserez et simplifierez la récupération de la TVA. Vous pouvez même donner aux équipes financières et aux responsables de la gestion budgétaire une visibilité sur ce qui est dépensé, ce qui est en attente et ce qui est prévu. C'est un moyen efficace de mettre encore plus en avant la pertinence de votre programme et de gagner en transparence sur vos coûts de façon à avoir plus d'impact sur l'entreprise.

US$672,000
d'économies sur les voyages d'affaires[4]

62%
Augmentation du nombre de salariés se conformant à la politique T&E de l'entreprise[5]

4., 5. "Empower Organizations to Digitally Transform Their Expense, Travel, and Invoicing Processes," IDC, 2018.

© 2020 SAP SE ou une société affiliée à SAP. Tous droits réservés.

En savoir plus

Abandonner un modèle de réservation de voyages ad hoc, essentiellement manuel est un process ambitieux. Vous devez structurer le processus de réservation de voyages pour être plus efficace et agile face à l'évolution constante des demandes de voyages d'affaires.

Le déploiement d'une solution de réservation de voyages en est la première étape essentielle. Pour en savoir plus sur la façon dont les solutions SAP Concur peuvent vous aider, visitez notre site www.concur.fr

© 2020 SAP SE ou une société affiliée à SAP. Tous droits réservés.

SAP Concur

Pour en savoir plus, consultez le site concur.fr

Studio SAP | 69911enUS (20/07)

© 2020 SAP SE ou société affiliée à SAP. Tous droits réservés.

Toute reproduction ou communication de la présente publication, même partielle, par quelque procédé et à quelque fin que ce soit, est interdite sans l'autorisation expresse de SAP SE ou d'une société affiliée SAP. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées sans préavis. Certains produits logiciels commercialisés par SAP SE et ses distributeurs contiennent des composants logiciels qui sont la propriété d'éditeurs tiers. Les spécifications des produits peuvent varier d'un pays à l'autre. Les informations du présent document sont fournies par SAP SE ou par une société affiliée SAP uniquement à titre informatif, sans engagement ni garantie d'aucune sorte. SAP SE ou ses sociétés affiliées ne pourront en aucun cas être tenues responsables des erreurs ou omissions relatives à ces informations. Les seules garanties fournies pour les produits et les services de SAP ou d'une société affiliée SAP sont celles énoncées expressément à titre de garantie accompagnant, le cas échéant, lesdits produits et services. Aucune des informations contenues dans le présent document ne saurait constituer une garantie supplémentaire. En particulier, SAP SE ou ses sociétés affiliées ne sont en aucun cas tenues de se livrer aux activités citées dans le présent document ou toute autre présentation, ni de développer ou de mettre sur le marché quelque fonctionnalité mentionnée dans les présentes. Le présent document ou toute présentation liée, ainsi que la stratégie et les futurs développements, produits, orientations de plate-forme et fonctionnalités éventuels de SAP SE ou de ses sociétés affiliées peuvent être modifiés par SAP SE ou par ses sociétés affiliées à tout moment et pour quelque raison que ce soit, sans préavis. Les informations contenues dans le présent document ne constituent en aucun cas un engagement, une promesse ou une obligation juridique de livrer un matériel, un code ou une fonctionnalité quelconque. Toutes les prévisions mentionnées sont soumises à certains risques et comportent une part d'incertitude pouvant entraîner des résultats substantiellement différents des attentes. Il est recommandé au lecteur de ne pas placer une confiance exagérée dans lesdites prévisions et de ne pas prendre de décision d'achat en fonction de ces dernières. SAP et tous les autres produits et services SAP mentionnés dans le présent document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP SE (ou d'une société affiliée SAP) en Allemagne ainsi que dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits et de services mentionnés sont des marques commerciales ou des marques déposées de leurs entreprises respectives.
Consultez www.sap.com/copyright pour obtenir des informations complémentaires sur les marques déposées.

Pour en savoir plus, consultez le site concur.fr

THE BEST RUN SAP