

Œuvrer pour une meilleure efficacité

Réinventer l'expérience des notes de frais et voyages d'affaires pour vos collaborateurs

THE BEST RUN



Sommaire

Introduction

- 3** Il est temps de repenser les expériences

Commencez par ces 6 thématiques

- 4** Vos collaborateurs considèrent-ils les notes de frais comme une corvée fastidieuse ?
- 5** Votre processus d'approbation nuit-il à l'efficacité ?
- 6** Vos collaborateurs sont-ils perturbés par l'évolution constante des politiques ?
- 7** Vos collaborateurs peuvent-ils accéder à toutes les informations liées à leurs déplacements à partir d'une interface unique ?
- 8** Votre solution favorise-t-elle le développement durable ?
- 9** Savez-vous ce que pensent vos collaborateurs ?

Résumé

- 10** Votre engagement compte
- 11** Réinventez votre expérience de gestion des notes de frais et voyages d'affaires

Introduction

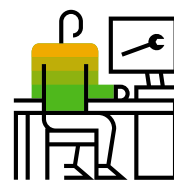


Il est temps de repenser les expériences

Les événements récents ont permis aux salariés de faire une pause et de réfléchir. 60 % d'entre eux déclarent que la pandémie de COVID-19 les a conduits à réévaluer ce qu'ils apprécient dans un cadre professionnel.¹ Il est devenu évident qu'ils en veulent davantage. 41 % de l'effectif mondial envisage de démissionner de son emploi actuel.² 78 % sont intimement convaincus que leur employeur se doit de les

aider à améliorer leur satisfaction et leur bien-être au travail.³ Vous devez leur donner ce dont ils ont besoin, sinon ils iront ailleurs. Cependant, il est estimé que remplacer un employé coûte jusqu'à deux fois le salaire annuel de ce même employé.⁴ La fidélisation par le biais d'une meilleure expérience collaborateur est une bien meilleure approche.

Ce changement implique que les entreprises examinent chaque partie de leur activité via l'expérience collaborateur, en analysant chaque interaction avec les personnes, les processus et la technologie au sein de l'entreprise. Aujourd'hui, 34 % des collaborateurs attendent une expérience technologique fluide, mais ont l'impression d'être loin du compte.⁵ En cherchant des moyens de réinventer et d'améliorer cette expérience, vous



34 %

des collaborateurs attendent une expérience technologique fluide

contribuerez grandement à retenir les meilleurs talents et à renforcer la résilience de votre entreprise.

À quoi ressemble l'expérience de vos collaborateurs avec votre solution de gestion des frais et déplacements professionnels actuelle ? Pourrait-elle être plus simple, plus rapide ou moins restrictive ? Le cas échéant, améliorez cette expérience pour qu'elle ait un impact positif sur l'expérience collaborateur globale.

Commencez par ces 6 thématiques

Vos collaborateurs considèrent-ils les notes de frais comme **une corvée fastidieuse** ?



Lorsque la création de notes de frais est difficile et chronophage, cela devient une tâche laborieuse. La frustration qu'elle engendre accroît la probabilité que les collaborateurs la remettent continuellement à plus tard. Seuls 29 % des collaborateurs ont le sentiment que les processus de gestion des frais et déplacements professionnels de leur entreprise sont totalement optimisés.⁶ Rechercher les justificatifs égarés, tout détailler et sélectionner les catégories adaptées sont sources d'incertitudes, et la complexité des calculs des taxes génère un stress plus important encore.

Donnez à vos collaborateurs la possibilité de capturer les informations sur les dépenses partout et à tout moment, sans copier les justificatifs ni saisir ces informations manuellement. Automatisez le flux de frais sur les cartes de société directement vers les outils de reporting des notes de frais pour améliorer leur expérience. Mais ne vous arrêtez pas là : cherchez en permanence des moyens d'optimiser et d'améliorer le workflow.

Éliminez la frustration

Implémentez une application mobile pour permettre aux collaborateurs de prendre une photo des justificatifs pendant leurs déplacements, avant qu'ils ne soient perdus.

Capturez et saisissez automatiquement les transactions, détaillez-les et catégorisez-les dans les notes de frais.

Appliquez des règles pour un reporting précis des éléments imposables.

Capturez les informations sur les dépenses relatives à des achats électroniques sans imprimer de justificatifs.

Automatisez l'enregistrement des achats par carte de société dans les notes de frais.

Commencez par ces 6 thématiques



Votre processus d'approbation nuit-il à l'efficacité ?

Dans certaines régions, les voyages repartent à la hausse. Il est toutefois bien plus compliqué de se déplacer qu'auparavant. En outre, les dépenses globales des collaborateurs augmentent, et les catégories de frais ont évolué. Les entreprises luttent contre ces dépenses en mettant à jour leurs politiques et en mettant en place des processus d'approbation plus stricts afin de garantir que seuls les déplacements et les dépenses les plus stratégiques sont autorisés. Il s'agit d'une période déroutante pour les salariés, qui doivent se frayer un chemin dans ce système tout en gérant leur propre charge de travail.

Les solutions automatisées peuvent rationaliser le processus d'approbation, le rendant ainsi plus facile à gérer tout en respectant les exigences réglementaires et de sécurité. Les collaborateurs se sentent moins frustrés et plus autonomes pour prendre les décisions nécessaires à la bonne exécution de leur travail.

Supprimez les goulots d'étranglement

Commencez le processus de gestion des notes de frais et déplacements professionnels par une simple demande, en collectant tous les détails nécessaires avant de l'approuver.

Mettez en œuvre des règles cohérentes pour vous assurer que toutes les demandes sont essentielles, suivent les politiques de sécurité et respectent les politiques de dépenses avant l'achat.

Intégrez des outils de gestion des notes de frais pour faire correspondre automatiquement les demandes et les justificatifs.

Exploitez les outils d'analytique et les benchmarks sectoriels pour identifier des workflows présentant un potentiel d'amélioration.

Étendez la fonctionnalité des demandes à d'autres domaines, tels que les dépenses de formation et l'accès aux bureaux, et à d'autres décisions nécessitant une supervision.

Commencez par ces 6 thématiques

Vos collaborateurs sont-ils perturbés par l'évolution constante des règles ?



Les salariés recommencent à utiliser des outils de gestion des dépenses professionnelles qu'ils n'ont peut-être pas utilisés depuis un certain temps. De plus, la pandémie de la COVID-19 a incité les entreprises à modifier leurs politiques de dépenses et voyages pour tenir compte des nouvelles mesures de sécurité et de l'évolution des restrictions en matière de santé publique. Avec ces nouveaux workflows, procédures et politiques, il est plus difficile que jamais pour les collaborateurs de s'assurer qu'ils respectent les règles lorsqu'ils réservent des déplacements ou effectuent des achats professionnels. Moins d'un tiers pensent que les outils dont ils disposent sont entièrement optimisés pour suivre l'évolution des politiques et des réglementations.⁷

Guidez vos collaborateurs à travers les étapes nécessaires pour qu'ils puissent prendre des décisions relatives aux notes de frais et déplacements professionnels en accord avec les politiques, que ces dernières soient établies, nouvelles ou évolutives.

Aidez-les à s'y retrouver

Éliminez toute confusion grâce à des conseils en libre-service et à du contenu intégré à l'application dans une interface utilisateur intuitive pour aider vos collaborateurs à maîtriser la gestion des notes de frais et déplacements professionnels.

Renforcez l'adoption via l'apprentissage par l'expérience grâce à des conseils étape par étape, un répertoire d'aide à l'écran et des astuces pour améliorer l'expérience.

Faites correspondre automatiquement les demandes avec les itinéraires, les conseils voyage en temps réel et en déplacement, et les notes de frais pour une meilleure supervision.

Utilisez divers formats, notamment des vidéos, pour former et guider vos collaborateurs tout au long du processus, de la demande à la réservation des déplacements professionnels au reporting des dépenses.

Intégrez les solutions de gestion des demandes, des notes de frais et voyages d'affaires pour déclencher automatiquement les réservations de déplacements à partir des demandes.

Commencez par ces 6 thématiques



Vos collaborateurs peuvent-ils accéder à toutes les informations liées à leurs déplacements à partir d'une interface unique?

De nombreux voyageurs d'affaires ressentent une anxiété grandissante à l'idée de voyager. Il y a plus de risques pour la santé et la sécurité, et davantage de réglementations régionales et de restrictions en constante évolution que par le passé. Pouvoir accéder à toutes les informations nécessaires à partir d'une interface unique et de n'importe où contribue à leur apporter la tranquillité d'esprit dont ils ont tant besoin.

Intégrez vos systèmes de gestion des frais et déplacement professionnels à des applications intuitives pour créer une source d'informations unique pour tout, des itinéraires et horaires aux protocoles COVID-19 dans les aéroports, en passant par les alertes locales de santé publique, et plus encore. Ces applications complètent votre solution de gestion des dépenses professionnelles existante et étendent sa capacité à améliorer la sécurité et le respect du devoir de protection.

Armez-les d'informations

Tirez parti d'un écosystème d'applications entièrement intégrées pour étendre les fonctionnalités de votre solution.

Intégrez les informations relatives aux hôtels et au transport dans un programme principal accessible depuis n'importe quel appareil.

Localisez rapidement vos collaborateurs et facilitez la communication.

Gérez les horaires et les itinéraires via les applications, en fournissant des mises à jour sur les informations de voyage, notamment les protocoles COVID-19, les annulations de vols, les changements de porte, etc.

Respectez votre devoir de protection en surveillant de manière proactive les risques susceptibles d'affecter vos collaborateurs.

Mettez vos collaborateurs en relation avec des agences tierces pour obtenir de l'aide, et fournissez les informations nécessaires pour qu'ils puissent rentrer chez eux en toute sécurité.

Commencez par ces 6 thématiques

Votre solution favorise-t-elle le développement durable ?



À l'heure actuelle, la sécurité et le développement durable sont deux des priorités les plus importantes pour les voyageurs d'affaires. De plus, les personnes qui effectuent des achats au sein de l'entreprise sont de plus en plus soucieuses de l'impact environnemental de ces derniers. Toutefois, les politiques de dépenses d'entreprise peuvent parfois limiter les choix disponibles pour les collaborateurs, ou ceux-ci peuvent tout simplement ne pas être au courant de l'existence de meilleures options.

Implémentez une solution qui oriente les réservations de voyages et autres achats des collaborateurs vers des options qui répondent à vos objectifs de développement durable et aux leurs. En parallèle, utilisez les données de dépenses de façon stratégique afin de répondre à votre plan plus global de responsabilité d'entreprise. Savoir que votre solution de gestion des frais et déplacements professionnels les aide à prendre des décisions durables en matière de dépenses est un grand atout pour l'expérience collaborateur.

Encouragez les dépenses responsables

Commencez par le sourcing, en introduisant la durabilité dans les négociations avec les fournisseurs et en demandant à ces derniers de procéder à des analyses.

Intégrez des conseils à votre système de réservation de voyages pour aider vos collaborateurs à faire les meilleurs choix.

Surveillez et mesurez les résultats afin de pouvoir suivre leur progression et identifier à quel niveau il est possible d'apporter des améliorations.

Aidez les voyageurs à suivre leurs propres émissions de carbone pour leur permettre de visualiser l'impact de leurs choix.

Communiquez sur les efforts et les réalisations en matière de développement durable au sein de votre entreprise pour montrer que vous faites la différence.

Commencez par ces 6 thématiques



Savez-vous ce que pensent vos collaborateurs ?

Améliorer l'expérience collaborateur en étant déconnecté des attentes réelles de vos employés relève pratiquement de l'impossible. Commencez par mieux comprendre ce que vos collaborateurs pensent et ressentent. Et pour bien comprendre, les boîtes de suggestions et les enquêtes de satisfaction sont insuffisantes. Vous devez creuser en profondeur. Cependant, l'écoute et l'analyse des fonctionnalités peuvent vous apporter des insights que vous n'attendiez pas et que les collaborateurs pourraient ne pas être en mesure d'exprimer. À l'aide de mécanismes intuitifs de feedback, vous pouvez capturer le ressenti des collaborateurs, en fournissant des insights sur le cycle de vie des voyages d'affaires et des notes de frais.

Identifiez plus facilement la façon dont vos politiques de dépenses et voyages impactent le ressenti, la sécurité, le bien-être, la productivité et le risque de départ de vos collaborateurs. Il est nécessaire de comprendre non seulement ce qu'il se passe, mais aussi pourquoi et comment vous pouvez les aider.

Transformez les insights en action

Recueillez des données sur le ressenti des utilisateurs concernant vos solutions de gestion des frais et déplacements professionnels.

Obtenez des insights et procédez à des changements ciblés afin d'améliorer l'expérience et de booster l'adoption.

Présentez les résultats dans un format simple et visuel, avec des tableaux de bord d'analyse complets.

Tirez parti de services de conseil d'experts pour transformer les insights en plan d'action.

Résumé



Votre engagement compte

Quelle que soit la phase ou l'étape de votre activité, l'engagement de vos collaborateurs dynamisera votre avenir. Ces derniers sont à la recherche d'une expérience solidaire, inclusive et stimulante, et vous vous devez de répondre à cette demande. En effet, posez-vous les questions suivantes : vos collaborateurs ressentent-ils l'engagement de votre entreprise à faciliter leur travail ? Quel serait l'impact sur votre entreprise s'ils étaient frustrés par leur expérience de travail et quittaient le navire ?

Les solutions SAP® Concur® offrent une meilleure expérience aux collaborateurs lorsqu'ils sont en déplacement et engagent des frais dans le cadre de leur travail. La technologie intelligente simplifie le processus, les oriente et élimine les incertitudes qui les ralentissent. Les employés n'ont pas à se battre avec la technologie, si bien qu'ils apprécient son utilisation et ont plus de temps à consacrer à leur travail.



« Nous devons offrir aux voyageurs un outil qui leur offre la même facilité d'utilisation et la même efficacité que lorsqu'ils commandent auprès d'un commerçant en ligne. Les solutions SAP Concur offrent une expérience mobile fluide tout en garantissant le respect des politiques. »⁸

Phil Wooster, vice-président des ventes, EMEA, pour CWT

Résumé



Réinventez votre expérience de gestion des frais et déplacements professionnels

Avec les solutions SAP Concur, vous pouvez remplacer les étapes frustrantes et les processus déroutants par une expérience simple, dynamique et empathique.

Les collaborateurs apprécieront d'utiliser des outils utiles qui leur permettent de réserver des déplacements et de déclarer leurs notes de frais sans compromettre leurs responsabilités principales.

C'est une expérience qui prouve que vous valorisez le temps et la sécurité de vos collaborateurs et qui vous aide à protéger l'avenir financier de votre entreprise.

« La technologie qui a été mise en œuvre pour les règles évite au collaborateur de devoir connaître en détail notre politique voyage. S'il réalise une opération incorrecte, le système l'indique en émettant un avertissement. L'expérience utilisateur s'en trouve simplifiée et le processus d'audit amélioré. »⁹

Client SAP Concur



Découvrez comment les solutions SAP Concur améliorent l'expérience de l'utilisateur final.

Résumé

Sources

- 1., 5. – 7. Rapport 2022 Oxford Economics
2. « 2021 Work Trend Index: Annual Report », Microsoft, 2021.
3. « Care to Do Better », Accenture, 2020.
4. « The Fixable Problem Costs U.S. Businesses \$1 Trillion », Gallup, 2019.
8. « A World of Difference: How SAP Concur Solutions Help CWT Deliver Value to a Global Client Base », SAP Concur, 2021.
9. « SAP Concur Helps Organizations Optimize Their Employee Spend Management While Improving Business Efficiency », IDC, 2021.



Suivre SAP Concur



Pour en savoir plus, rendez-vous sur concur.fr

79221frFR (22/03)

© 2022 SAP SE ou société affiliée 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 et préalable de SAP SE ou d'une société affiliée SAP.

Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées sans préavis. Certains 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 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 quelconque matériel, code ou fonctionnalité. 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 <https://www.sap.com/france/about/legal/trademark.html> pour obtenir des informations complémentaires sur les marques déposées.

THE BEST RUN

