

# Choisir l'outil qui vous convient

L'avenir de la réservation de voyages d'affaires en ligne en 3 questions simples





**Où commence mon déplacement ?**



**Où se termine mon déplacement ?**



**Quand dois-je être sur place ?**

En grande partie stimulées par les applications grand public et la mobilité, les attentes de la génération actuelle de voyageurs d'affaires en matière d'expérience de réservation ne cessent de croître. Les outils de réservation en ligne (SBT) traditionnels utilisés par les entreprises ne sont plus à la hauteur. En résultent des défis concernant l'adoption et le respect des politiques, sans oublier la visibilité sur les dépenses et la maîtrise des coûts. Quelles sont donc les alternatives qui s'offrent aux Travel Managers ?

### **Des attentes plus précises, des préoccupations plus présentes**

Nous sommes tous confrontés à un dilemme : être contraints de choisir entre une solution offrant une expérience utilisateur exceptionnelle et le respect des politiques et des process. La plupart des éditeurs d'outils de réservation en ligne n'ont pas innové depuis des années. Comme l'a récemment indiqué un Travel Manager :

« La majorité des voyages d'affaires sont réservés à l'aide d'outils de réservation en ligne, mais ils ne font aujourd'hui plus le poids. Ils ne sont pas assez puissants. Ils ne reflètent pas la qualité de l'expérience utilisateur dont nous bénéficions au quotidien, dans nos vies de tous les jours ».

Le voyage d'affaires restant l'une des priorités des entreprises dans le monde entier, si les SBT « ne font aujourd'hui plus le poids », les voyageurs d'affaires préféreront effectuer leurs réservations via des sites Web et des applications mobiles grand public.

### **Quel est l'impact pour les entreprises ?**

Lorsqu'un voyageur cesse d'effectuer ses réservations conformément au programme voyages, la productivité en souffre et l'entreprise perd données, contrôle et visibilité :

- » Elle n'est plus en mesure de localiser ses voyageurs en cas d'urgence.
- » Elle ne dispose pas d'une vision précise et en temps réel des dépenses des voyageurs avant la soumission de leurs notes de frais.
- » Elle ne parvient pas à respecter ses engagements en termes de volumes négociés auprès des fournisseurs.
- » Les voyageurs consacrent trop de temps à la réservation et à la gestion de leurs déplacements ainsi qu'à la gestion de leurs dépenses. Il en va de même pour la finance, avec la réconciliation et la correction des données associées aux voyages et aux notes de frais.

## La solution ?

Les outils de réservation de voyages d'entreprise doivent être aussi performants, voire plus, que leurs homologues grand public. Offrez à vos collaborateurs des outils simples à utiliser qui fournissent une expérience utilisateur à laquelle ils sont habitués pour leur éviter de sortir des sentiers battus.

## RÉPONDRE AUX ATTENTES DES UTILISATEURS TOUT EN OFFRANT DE LA VALEUR POUR L'ENTREPRISE

Un outil de réservation en ligne performant répond en permanence aux besoins spécifiques de l'entreprise et du voyageur

### BESOINS DU VOYAGEUR:

- » Outils aussi simples à utiliser que ceux qu'il utilise dans sa vie privée
- » Réservation pratique de voyages où qu'il se trouve, sur n'importe quel appareil
- » Accès à un vaste éventail de contenus voyages
- » Solution simple pour respecter les politiques
- » Informations en temps réel sur les détails du voyage

### IMPÉRATIFS DE L'ENTREPRISE :

- » Contrôler, réconcilier et prévoir les dépenses voyages
- » Réduire les déplacements inutiles
- » Intégrer les données dans ses systèmes de gestion en toute fluidité
- » Localiser ses collaborateurs en cas d'urgence
- » Offrir des outils et des process qui augmentent la productivité et la satisfaction de ses collaborateurs

Contrairement au secteur des loisirs, les déplacements professionnels dépendent généralement d'un événement, telles une réunion client ou une conférence. Nous savons bien qu'un voyageur d'affaires ne réservera pas son déplacement de la même façon qu'il planifie ses prochaines vacances. Un SBT efficace se résume plutôt par nature à l'offre d'un itinéraire basé sur les réponses apportées par l'utilisateur aux trois questions suivantes :

» Où commence mon déplacement ?

» Où se termine mon déplacement ?

» Quand dois-je être sur place ?

Grâce à cette approche de « porte-à-porte », le voyageur dispose d'un itinéraire en quelques secondes : l'outil génère une proposition conforme à la politique voyages sous la forme d'un affichage chronologique accompagné des dépenses associées pour l'intégralité du déplacement, avec les options de transport aérien et ferroviaire, mais également les transferts terrestres et l'hébergement. Le voyageur peut ainsi réserver son déplacement en un clic ou modifier et réserver certaines étapes individuellement.

L'approche de porte-à-porte implique l'offre d'un contenu voyages complet. Ces données doivent couvrir tout le contenu de tous les fournisseurs que les voyageurs sont autorisés à réserver, sinon, ces derniers se tourneront vers un autre outil. Le SBT doit donc être en mesure d'intégrer du contenu issu de multiples types de fournisseurs (avion, train, location de voiture, transports terrestres, hôtels) via une connexion directe et via les systèmes globaux de distribution (GDS).

D'autres avantages incluent l'affichage virtuel de la destination, l'estimation du coût total du déplacement et l'intégration d'un processus de pré-validation et du système de gestion des notes de frais, chacun ayant un impact direct sur l'adoption et la productivité, sans oublier la conformité et la maîtrise des dépenses.

Lundi 21 mars

13:00

13:20



Bureau



Taxi vers Londres Heathrow, R-U

## Gains pour le voyageur

Avec la réservation de voyages sur des sites grand public, les voyageurs d'affaires passent des heures à rechercher, à réserver et à gérer leurs déplacements. Cette approche peut paraître pratique, mais elle devient rapidement fastidieuse et contre-productive.

Les SBT de nouvelle génération donnent les moyens aux voyageurs de réserver un itinéraire qui englobe le coût total, conforme à la politique et approuvé en quelques clics. Ils n'ont plus besoin de rechercher des informations pour savoir comment se rendre à une réunion, connaître le meilleur itinéraire, utiliser le moyen de transport le plus adapté, réserver l'hôtel le plus proche ou estimer le temps nécessaire à leur déplacement. La conformité au programme voyages étant assurée, ils savent que les changements et les perturbations seront pris en compte, même, et surtout, lorsqu'ils sont mobiles.

Ils gagnent également du temps sur la phase post-déplacement, lors de l'envoi de leurs notes de frais. Les outils de réservation unifiés avec les systèmes de gestion des notes de frais créent automatiquement un rapport provisoire pour la proposition d'itinéraire : plusieurs étapes du processus de gestion des notes de frais sont ainsi éliminées.

Le débat sur la disponibilité du logiciel en fonction du lieu d'utilisation ou de l'appareil utilisé n'est ainsi plus d'actualité. La nouvelle génération de SBT fonctionne non seulement sur tous les appareils, mais est également optimisée pour une utilisation sur mobile avec des graphismes parfaitement conçus pour offrir une expérience exceptionnelle sur mobile et sur tablette, ainsi que sur ordinateur. Priorité à la vitesse et à la simplicité.

## Gains pour l'entreprise

La gestion efficace des programmes voyages présente de nombreux avantages, notamment celui d'aider les entreprises à maîtriser ce qui peut représenter leur troisième poste de dépenses le plus important. Offrir aux collaborateurs un outil de réservation en ligne qui répond à leurs besoins garantit l'optimisation du taux d'adoption ainsi que :

- » le contrôle du choix du voyageur au moment de la réservation,
- » la maîtrise de l'utilisation des canaux de réservation préférés et,
- » la collecte de toutes les données.

Les responsables voyages et achats négocient âprement avec les fournisseurs. La mise en place d'outils qui encouragent, sans contraindre, les voyageurs à réaliser leurs réservations auprès de ces fournisseurs, contribue à optimiser les négociations sur volumes. Les données de réservation peuvent même être exploitées pour les négociations futures.

La nouvelle génération de SBT offre tous les avantages d'un programme voyages géré tout en répondant aux besoins et aux attentes des professionnels d'aujourd'hui.

Lundi 21 15:15

Lundi 21 19:05



British Airways  
vers Boston MA,  
USA (direct)

Lundi 21 20:15

Lundi 21 20:35



Retrait du véhicule  
de location  
chez Hertz, 156  
Tomahawk Drive,  
East Boston MA,  
USA Bâtiment 42A

20:45

21:06



Trajet jusqu'à  
315 Mi  
Shawum  
Road Woburn  
MA, USA  
08801

Mon 21

Fri 25



Holiday Inn  
Exp North  
Woburn MA,  
USA 08801  
(3 nuits)

## L'application de la politique en coulisses

Grâce à une interface utilisateur attrayante, des graphismes conviviaux et un SBT simple à utiliser, les politiques et les workflows configurés dans l'outil ne pèseront pas sur les activités des voyageurs.

## Taux de réservation des hôtels en hausse

Encourager les voyageurs à réserver leur nuit d'hôtel en même temps que leur transport est une problématique de longue date. Avec un outil qui affiche un itinéraire de bout en bout rapidement et facilement, les entreprises voient leurs taux d'utilisation grimper. La pratique démontre que, même si les voyageurs peuvent supprimer ou modifier un hôtel de l'itinéraire proposé, ils le font rarement.

## Un aperçu complet avec le coût total du voyage

Grâce à l'affichage des horaires et des tarifs des transferts (taxi, voiture ou transports publics), ainsi que de l'estimation des repas et autres frais, les voyageurs et leur responsable peuvent enfin comprendre la durée totale et les coûts du déplacement dans leur ensemble: plus besoin d'étudier chaque étape, entre deux aéroports. Cette approche permet de prendre de meilleures décisions sur la raison d'être du déplacement en fonction de l'ensemble de sa durée et de son coût (et de son impact environnemental). Une telle gestion de la demande peut entraîner des économies significatives pour l'entreprise : 1 déplacement sur 20 pourrait ainsi être évité si le véritable coût total du voyage était connu au préalable.

## Devoir de protection

Les entreprises sont juridiquement responsables de la sécurité de leurs collaborateurs. Pour les voyageurs d'affaires, il est essentiel de disposer en permanence de données précises et complètes sur leur localisation.

Si les collaborateurs ont la possibilité de réserver des voyages en dehors des canaux ou SBT officiels, ces données peuvent être incomplètes, imprécises ou manquantes. Dans ces conditions, vous ne disposez pas des informations nécessaires au suivi et à l'assistance de vos collaborateurs lorsque vous en avez le plus besoin : en cas d'urgence.

08:10  
08:19



Trajet jusqu'à  
200 Wheeler  
Road,  
Burlington  
MA, USA

Mardi 22 08:29  
Jeudi 24 13:00



200 Wheeler  
Road,  
Burlington  
MA, USA

15:55  
16:19



Trajet jusqu'à  
156 Tomahawk  
Drive, East  
Boston MA, USA  
Bâtiment 42A

Jeudi 24 16:29  
Jeudi 24 16:49



Remise du véhicule  
de location  
chez Hertz, 156  
Tomahawk Drive,  
East Boston MA, USA  
Bâtiment 42A

# Conclusion

Les outils de réservation en ligne actuels qui offrent une interface dépassée ne répondent plus aux besoins des professionnels modernes, habitués à utiliser des applications grand public pratiques et intuitives.

Passer à une approche d'open booking et permettre aux voyageurs d'affaires de réserver leurs déplacements via ces applications grand public peut paraître une bonne solution et offrir aux utilisateurs la commodité qu'ils exigent, mais, à bien d'autres égards, cette stratégie crée davantage de problèmes qu'elle n'en résout, à la fois pour le voyageur et pour l'entreprise.

Pour les outils de réservation en ligne, la véritable révolution consisterait non seulement à s'inspirer des interfaces grand public, mais également à repenser la réservation de voyages d'affaires pour l'adapter aux besoins de la génération actuelle, à l'aide d'une approche de porte-à-porte. Tout commence par trois questions : Où commence mon déplacement ? Où se termine mon déplacement ? Quand dois-je être sur place ? Grâce aux réponses apportées à ces questions dans un seul et même outil, l'approche de porte-à-porte résout les traditionnels problèmes d'expérience utilisateur dépassée et s'affranchit des nouvelles problématiques liées à l'open booking. Les entreprises économisent de l'argent tout en gardant le contrôle de leurs données et de leur conformité. Les voyageurs peuvent accéder en permanence à une solution plus rapide, plus attrayante et plus adaptée à la réservation de déplacements professionnels que tout site Web ou toute application grand public. Terminée l'envie d'effectuer une réservation isolée, en dehors du programme voyages.

Il est utile de rappeler qu'une technologie exceptionnelle seule ne résoudra pas tous les problèmes liés à la réservation en ligne de voyages d'affaires. Tandis que la réservation en ligne est aujourd'hui une seconde nature chez la plupart des voyageurs d'affaires, les entreprises doivent veiller à :

- » Garantir que les avantages de l'utilisation du SBT soient couverts dans le processus d'accueil des nouveaux collaborateurs.
- » S'assurer que tous les collaborateurs disposent d'un identifiant de connexion au SBT.
- » Communiquer sur tous les avantages du SBT de l'entreprise par rapport aux applications grand public, notamment le gain de temps, les meilleurs tarifs et les services supplémentaires (comme le petit-déjeuner gratuit).

La technologie grand public aide à encourager un changement plus qu'indispensable au sein des systèmes d'entreprise. Elle est le catalyseur de certaines des approches réellement innovantes en matière de technologie dédiée aux entreprises qui permettra à ces dernières d'offrir des outils que leurs collaborateurs apprécieront d'utiliser tout en tenant compte de leurs impératifs en matière de maîtrise et de valeur. À vous de choisir.

Jedi 24 18:55

Ven 25 05:10



**British Airways vers Londres Heathrow, R-U**

06:14

06:52



**Transport vers Church House 18-20 Staines, Surrey TW18 4EP, R-U**

Ven 25 mars



**Bureau**

**Réserver**

@kds\_fr

# À propos de KDS

KDS (kds.com) est un fournisseur mondial de solutions intégrées de gestion des déplacements professionnels et notes de frais, leader dans l'industrie de la réservation de voyages complets de porte-à-porte. La technologie en cloud de KDS couvre toute la chaîne de la gestion des déplacements et des dépenses professionnelles – elle assure l'application des politiques de l'entreprise et leur adoption en automatisant les processus depuis la réservation d'un voyage jusqu'au traitement de la note de frais. En intégrant des liaisons vers un panel complet de fournisseurs de paiement et de voyages (compagnies aériennes, location de voiture, compagnies ferroviaires, hôtels...), KDS assure la disponibilité en temps réel et l'optimisation des offres et tarifs négociés de ses clients.

KDS place l'expérience utilisateur au cœur de sa stratégie de développement, convaincue qu'elle est la clé des économies, des gains de productivité et de la maîtrise des coûts associés aux voyages et aux notes de frais.

**kds.com**

**KDS :**  
L'expérience utilisateur au service de l'entreprise