

**FOCUS**

Page 2

## L'impact des low-cost sur la gestion des voyages



crédits photo: easyJet

L'impact des compagnies aériennes low-cost sur le transport aérien était imprévisible il y a cinq ans. Cette révolution est en grande partie le résultat du déplacement de la fonction de gestion des voyages vers le périmètre des achats et de l'importance croissante des directeurs financiers dans le processus de décision.

**PRODUCT NEWS**

Page 6

**Notes de frais et déplacements professionnels : la nouvelle version de KDS Corporate permet un contrôle complet des dépenses pour les grandes entreprises.**

**PARTNER NEWS**

Page 5

**KDS s'associe à WebEx pour des voyages plus intelligents**

**NEWS FROM THE FIELD**

Page 7

**Les autorisations préalables au voyage font leur grand retour.**

**CUSTOMERS**

Page 4

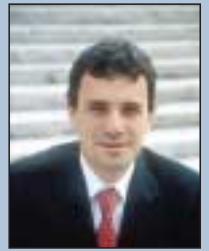


## Une implémentation exemplaire de KDS chez Accenture.

Le déploiement de la solution KDS Corporate au sein d'Accenture est exemplaire. Cette société multinationale de conseil en management et technologies de l'information utilise la solution KDS pour gérer les voyages d'affaires de 5.000 personnes dans trois pays européens. Le taux d'adoption de la solution est très élevé, atteignant 77% aux Pays-Bas. Views a interrogé Caroline Le Roy, Chef de projet KDS chez Accenture, sur la conduite du changement mise en oeuvre pour ce projet européen.

**EDITORIAL**

Nombreux sont ceux qui pensent que 2004 sera l'année de consécration des outils de réservation en ligne. Vous vous dites : encore une annonce de plus, attendons de voir ce qui se passe concrètement sur le marché.



Tout le monde s'accorde à penser que 2004 marquera un tournant pour le secteur du voyage. Et que cela ne touchera pas seulement les solutions de réservation automatisés, même s'il est vrai que ces dernières sont en passe d'être adoptées massivement par les entreprises, suivant l'exemple des multinationales qui ont franchi le pas il y a deux ans ou plus. Ce numéro de Views vous propose les points de vue de responsables voyage de BP et d'Accenture, qui font le point sur les résultats des projets qu'ils ont mis en oeuvre dès 2002.

La déréglementation des GDS, la réduction des commissions et, surtout, la pression économique forçant les entreprises à réduire leurs coûts vous amènent à rechercher des solutions complètes - des systèmes qui vous permettent de réduire et de mieux gérer vos budgets de voyage et de notes de frais. Ces systèmes sont aujourd'hui disponibles : ce sont les Solutions de gestion en ligne de voyage et de notes de frais (T&E). Ils associent les fonctionnalités qui ont fait la réussite des outils de réservation en ligne à celles des logiciels de gestion de notes de frais. Ces solutions représentent-elles le "Saint Graal" dont toutes les entreprises sont en quête ? C'est l'avenir qui nous le dira.

Ce numéro vous expliquera également comment de grandes entreprises se tournent vers les compagnies aériennes low-cost comme des alternatives plus abordables. KDS Views vous propose des contenus très riches et variés. Vos commentaires nous intéressent : editor@kds.com

**Yves Weisselberger,**  
PDG de KDS



# L'impact des low-cost sur la gestion des voyages

**Personne ne prévoyait, il y a cinq ans, l'impact qu'allaient avoir les compagnies aériennes low-cost sur le transport aérien. Alors que par le passé, le schéma de développement des compagnies discount s'est globalement résumé en une ascension fulgurante, une brève exploitation cahotante suivie d'une disparition pure et simple, nombreuses sont aujourd'hui les compagnies low-cost, à la fois en Europe et aux Etats-Unis, à avoir atteint leur point de rentabilité et à constituer une menace importante pour la pérennité des grands réseaux aériens.**

Selon un rapport du cabinet d'études Lehman Brothers intitulé "La révolution des bas tarifs se poursuit" (The Low-Fare Revolution Continues), publié en novembre 2003, les opérateurs low-cost détiennent aujourd'hui 28% des parts du marché américain du transport passagers sur les 1.000 premières liaisons intérieures contre 11,4% il y a tout juste 10 ans. Richard Aboulafia, Directeur du Service Analyses du cabinet conseil en aéronautique The Teal Group, basée à Fairfax, en Virginie, estime que les opérateurs à bas prix détiennent 15% des parts du marché aérien européen.

Les compagnies low-cost sont aujourd'hui mieux capitalisées et mieux gérées que leurs prédécesseurs, disposent d'une flotte plus récente, d'une couverture plus étendue et de vols plus fréquents. Tandis que les compagnies aériennes traditionnelles sont confrontées à des difficultés financières dues à la baisse des volumes des voyages d'affaires entraînée par la récession économique, les compagnies low-cost profitent des restrictions budgétaires des entreprises. Selon le même Lehman Brothers, une compagnie aérienne traditionnelle aura sur une même destination un écart tarifaire tel que son tarif le plus élevé sera 10 fois supérieur à son tarif le plus bas. En comparaison, l'écart tarifaire d'une compagnie low-cost sera seulement de l'ordre de trois fois à trois fois et demie le prix du tarif le plus bas. En outre, les "low-cost" proposent en général seulement cinq à six tarifs sur un



crédits photo: easyjet

marché donné, contre plusieurs dizaines pour une compagnie aérienne traditionnelle.

Il n'est donc guère étonnant de constater une réorientation massive des achats de voyages des entreprises, notamment aux Etats-Unis, vers les compagnies low-cost. "Notre premier opérateur aux Etats-Unis est devenu Southwest Airlines," déclare Neil Hammond, directeur voyages monde chez Schlumberger. Au-delà des bas tarifs offerts par cette compagnie, il attribue le succès de Southwest Airlines et des autres compagnies low-cost américaines à leur très bon niveau de couverture au sein des GDS, à la "fréquence des vols de correspondance" et à la "practicité des aéroports de second rang".

"En Europe, la situation est différente", ajoute Neil Hammond, qui constate que des compagnies comme easyJet et Ryanair n'attirent encore qu'une clientèle principalement touristique. "Les tarifs les plus bas ne sont pas faciles à obtenir. Vous devez attendre 10 heures du

**« Les tarifs les plus bas ne sont pas faciles à obtenir. »**

matin pour bénéficier des tarifs le plus bas, et les vols de 7 heures sont beaucoup plus chers". Sur certaines destinations, Schlumberger privilégie d'ailleurs le TGV sur le réseau grandes lignes français, l'Eurostar entre Paris et Londres et le Thalys entre Paris et Bruxelles.

En plus de leurs horaires peu pratiques pour les tarifs

les plus bas et des localisations d'aéroports excentrées, les compagnies low-cost opposent un autre obstacle à leur généralisation auprès de la clientèle d'affaires : "Elles n'offrent pas de programmes de fidélisation pour les voyageurs d'affaires réguliers", remarque Jean-Claude Guez, consultant en management basé à Paris, ce qui, selon Richard Aboulafia du Teal Group, est à l'inverse de la plupart des compagnies low-cost américaines, qui proposent des programmes de fidélisation solides. Pour Jean-Claude Guez à nouveau, "La question est de savoir si l'on vous donne en final les avantages liés aux kilomètres parcourus".

Néanmoins, en dépit de ces inconvénients, certaines entreprises européennes encouragent leurs collaborateurs à passer par des compagnies low-cost. Richard Aboulafia constate d'ailleurs que le développement de quartiers de bureaux autour des aéroports secondaires, comme c'est le cas à l'aéroport de Luton à Londres,

contribuera à rendre ces aéroports plus pratiques pour les voyageurs d'affaires.

"Notre politique voyage autorise nos collaborateurs à réserver leurs vols sur Internet s'ils trouvent moins chers que sur une grande compagnie aérienne", explique Nadine Dewart, responsable voyages EMEA chez BMC Software basée à

Amsterdam. "Les tarifs des low-cost entre Amsterdam et Milan, Madrid ou Barcelone sont au tiers du prix d'une compagnie classique. Nos collaborateurs préfèrent souvent traverser la Manche avec easyJet ou Ryanair plutôt que de prendre l'Eurostar, qui est plus cher. Nous incitons également nos collaborateurs à prendre le train au départ de Francfort plutôt que l'avion en raison de l'écart tarifaire, mais nous n'en faisons pas une obligation car le voyage est souvent beaucoup plus long."

Alors que l'éventail des différentes options de voyage se fait de plus en plus large, la recherche des meilleurs prix ou de la connexion la plus pratique devient une tâche de plus en plus complexe, notamment pour les déplacements intra-européens, comme le remarque Jean-Claude Guez : "Les devis de voyages multi-pays font aujourd'hui apparaître des écarts tarifaires considérables sur des billets d'avion ou de train selon que ces billets sont achetés dans le pays de départ ou sur les escales européennes".

En conséquence, de nom-

encore davantage l'effort de maîtrise des coûts. "Les directeurs financiers s'attachent à optimiser les budgets voyages et notes de frais et privilégient une gestion globale des voyages", explique Jean-Francois Vergnangeal, directeur marketing et alliances stratégiques chez KDS. En parallèle, alors que le processus de réservation était par le passé essentiellement sous le contrôle des grands GDS, l'émergence des multiples options de réservation hors GDS, que ce soit les compagnies low-cost, le ferroviaire ou les hôtels trois étoiles, offre un éventail de choix élargi aux sociétés. L'outil idéal, selon Jean-Francois Vergnangeal, serait un système de réservation électronique qui permette aux entreprises "de disposer d'un éventail plus large de fournisseurs et d'une solution ouverte qui leur donne la capacité de définir eux-mêmes les fournisseurs qu'elles veulent intégrer à leur base".

A titre d'exemple, un voyageur utilisant les solutions KDS pour rechercher le meilleur tarif pour un Paris-Londres peut voir trois options -- Air France,

## « à l'aide des solutions KDS, le prix moyen du billet a baissé considérablement »

breux responsables de voyages d'entreprises américaines font transiter leur personnel par Londres car les tarifs vers les différentes destinations européennes y sont généralement moins chers qu'à partir des autres grands aéroports européens.

Ceci nous amène à la deuxième grande évolution qui a transformé le paysage du voyage d'affaires : le déplacement de la fonction gestion des voyages vers le périmètre des achats et l'importance croissante prise par les directeurs financiers dans le processus de décision, contribuant à renforcer

easyJet, et Eurostar— s'afficher sur son écran. "L'outil offre le meilleur accès possible à la source du point de vue de l'acheteur", rajoute Jean-Francois Vergnangeal, que ce soit sur une compagnie classique, une compagnie low-cost ou le train, ou encore n'importe quelle association des trois (En ce qui concerne les hôtels et en plus du référencement de chaque GDS, KDS offre un lien au système Pegasus et à intégré récemment la centrale de réservation HRS, à terme sont envisagés des liens directs vers les centrales de réservation des plus grandes chaînes



crédits photo: easyjet

hôtelières. Les responsables des voyages disposent également du suivi de toutes les transactions réalisées en dehors de l'outil KDS, comme celles passées à des agences de voyage, qui leur permet de suivre le ratio des transactions réalisées en ligne et hors ligne.

### Au final

"Nous redonnons aux entreprises le contrôle de leur budget de voyages et de notes de frais," déclare Jean-Francois Vergnangeal. La visualisation rapide et claire de toutes les options tarifaires agit également comme levier de réduction des coûts. Les utilisateurs gagnent du temps en accédant à une seule source de tarifs, plutôt que de rechercher eux-mêmes le tarif le moins cher sur Internet. De plus, comme le dit Kathleen Kaden, Directeur voyages d'affaires chez Interpublic, deuxième agence de publicité américaine basée à New York, "à l'aide des solutions KDS, le prix moyen du billet peut baisser considérablement car lorsqu'ils sont en position de

décider eux-mêmes, les voyageurs réservent généralement les tarifs les plus bas.

Kathleen Kaden ajoute que les solutions KDS peuvent grandement faciliter le suivi des données. Sous son ancien système propriétaire, son entreprise devait intégrer les données des cartes d'entreprise avec des données provenant de diverses autres sources. "Ces tâches sont désormais devenues inutiles", dit Kathleen Kaden, "puisque tout se fait au niveau de KDS Reporting."

Lynn Woods ■

*\*Lynn Woods écrit régulièrement pour Business Travel News, Kiplinger's Personal Finance Magazine et la revue trimestrielle ACTE. Elle a également écrit de nombreux articles pour USA Today, le Wall Street Journal, American Demographics et beaucoup d'autres publications. Elle travaille à Kingston, New York, Etats-Unis.*



# Une implémentation exemplaire de KDS chez Accenture



Caroline Le Roy,  
Accenture

## Q : Pouvez-vous vous présenter ?

Je suis responsable du suivi des processus de voyages en ligne chez Accenture. J'ai implémenté KDS Corporate sur la France, la Belgique et les Pays-Bas. Je me suis également chargée de la mise en place des divers aspects techniques et opérationnels de la relation entre le "Self-Booking Tool" et les agences de voyages concernées.

## Q : Avec quelle agence travaillez-vous sur le online et le offline ?

Pour les réservations complexes, nos voyageurs contactent American Express. Les réservations simples ou "point to point", qui représentent 80% de nos transactions, celles-ci sont traitées par

ITG, Interactive Travel Group d'American Express à Sophia Antipolis, près de Nice.

## Q : Le mode de rémunération de l'agence a-t-il changé depuis le déploiement de la solution de réservation en ligne KDS ?

Oui, la rémunération de l'agence a changé depuis le déploiement de l'outil : les Pays-Bas et la Belgique sont passés à la transaction et la France ne devrait pas tarder à basculer également sur ce mode.

## Q : Qui est à l'initiative du projet d'outil de réservation en ligne ?

William Stott, l'un des associés de l'entreprise, et Tom Maldrie, directeur Facilities & Services de la Région Gallia.

## Q : Avez-vous impliqué l'agence dans votre réflexion initiale sur l'intérêt d'un outil de réservation en ligne ?

Amex a été impliquée dès le début de la réflexion sur ce projet, car il était important que nous ayons les mêmes procédures et le même niveau d'information (politiques, tarifs...), sur le 'on' comme sur le 'off'.

D'autre part, le savoir-faire d'Amex en termes de voyages (tarification, con-

naissances des routes) a été une aide précieuse pour la mise en place de l'application.

Le taux d'adoption de la solution est très élevé, atteignant 77% aux Pays-Bas. Views a interrogé Caroline Le Roy, Chef de projet KDS chez Accenture, sur la conduite du changement mise en oeuvre pour ce projet européen

Une vidéo de l'interview est disponible en ligne, [www.kds.com](http://www.kds.com).

## Q : Quelles sont les principales raisons qui vous ont poussés à déployer un tel outil ?

Les raisons qui nous ont poussés à déployer un outil de réservation en ligne de voyages étaient de plusieurs ordres :

- Permettre aux voyageurs de réserver eux-mêmes leurs voyages, et pour ce faire leur fournir l'information nécessaire (aéroports, compagnies, horaires...) afin qu'ils puissent prendre les décisions les plus économiques.

- Sensibiliser les voyageurs au respect de la politique voyage et des tarifs sociétés. Les volumes des transactions off-line d'Amex ont diminué au fur et à mesure de l'augmentation des transactions via KDS. Ceci nous a permis de réduire aujourd'hui sensiblement nos coûts de voyage.

- Recentrer l'agence sur les 20% de voyages complexes.

## Q : Comment avez-vous choisi l'outil ?

Le choix de KDS a été fait pour l'ensemble de nos 5.000 voyageurs.

Nous nous sommes d'abord engagés dans un processus d'appel d'offre classique et la décision

finale a été prise par le Directeur Général d'Accenture. Le déploiement de KDS Corporate a démarré aux Pays-Bas en juin 2002, puis en France en novembre 2002 et enfin en Belgique en décembre 2002.

## Q : Quand et comment le pilote a-t-il été constitué ?

Nous avons commencé par choisir un panel de 50 voyageurs se déplaçant régulièrement sur des destinations dites simples. La collecte de leurs commentaires, leurs interrogations et leurs réactions nous a permis de préparer le lancement de l'outil.

Nous avons également lancé une campagne de formation d'envergure auprès des secrétaires et des organisateurs de voyages, afin qu'ils prennent très vite complètement en main les nouveaux outils.

## Q : Avez-vous mis en place un plan de communication pour promouvoir l'usage de l'outil ?

Oui, nous avons utilisé des e-mails explicatifs et des petites actions promotionnelles comme des animations flashes sur l'intranet, des affiches, des brochures et des petits gadgets (oreillers de voyage pour l'avion...)

**Q : A quels types d'incitations avez-vous eu recours pour promouvoir l'outil ?**

Pour encourager l'utilisation de l'outil, nous avons organisé des tombolas dans lesquels des voyageurs qui réservaient leurs voyages sur KDS étaient tirés au sort automatiquement et pouvaient gagner des voyages ou des nuits d'hôtels mis à disposition par nos sponsors. Cela s'est révélé un excellent facteur de promotion.

**Q : L'outil est-il obligatoire sur certains types de voyages ?**

L'outil n'est pas encore obligatoire sur la France, nous voulons d'abord inciter les voyageurs à l'utiliser. Aux Pays-Bas et en Belgique par contre, après plusieurs campagnes d'incitation et de promotion pour encourager son adoption, l'outil est devenu obligatoire.

**Q : Qu'avez-vous fait et quel a été le rôle de l'agence dans la conduite du changement ?**

Le plan de communication s'inscrivait dans un plan global de conduite du changement. Nous avons lancé des actions d'information et de formation des voyageurs, en organisant un suivi permanent de l'avancement et des points d'informations à chaque jalon du projet.

L'agence a joué un rôle important dans le processus, en rassurant les voyageurs qui préfèrent avoir un contact humain et en les aidant à effectuer leurs premières réservations.

**« Ceci nous a permis de réduire aujourd'hui sensiblement nos coûts de voyage. »**

**Q : Quels sont les principaux avantages apportés par KDS Corporate ?**

Les avantages de KDS sont multiples :

- Visualisation en un coup d'œil des disponibilités et des tarifs train, avion, hôtel, low-cost
- En France, visualisation des trains SNCF et des

billets low-cost, par exemple easyJet entre Paris et Nice

- Visualisation des tarifs négociés par l'entreprise
- Visualisation par le voyageur des fournisseurs de voyage préférentiels et de la politique de voyage de l'entreprise

**Q : Quels indicateurs de mesure avez-vous mis en place ?**

Les indicateurs qualitatifs mis en place révèlent des mesures positives :

- Plus grande satisfaction des utilisateurs

- Moins d'attente au téléphone des voyageurs avec l'agence

- Plus de visibilité de la part d'Accenture sur son budget voyages

- Plus de disponibilité de la part de l'agence pour traiter les réservations complexes ou faire face à des problèmes ponctuels comme les grèves

Nous mesurons également notre taux d'adoption qui est en progression permanente.

Notre taux d'adoption est actuellement de 40% sur la France, qui n'a pour le moment fait l'objet que d'actions d'incitation, de 45% sur la Belgique et de 77% sur les Pays-Bas.

**Q : D'après vous, quel est le facteur le plus important pour assurer le succès d'un tel projet ?**

Le facteur clé de succès d'un tel projet est d'avoir une équipe réduite, motivée et dédiée, constituée à la fois de managers, de l'agence de voyage et de l'éditeur de la solution de réservation en ligne. Cette équipe doit également pouvoir compter sur un soutien et un engagement fort de la part des dirigeants.

Interview par  
Stanislas Berteloot ■



PARTNER NEWS

## KDS s'associe à WebEx pour des voyages plus intelligents

L'intégration avec WebEx, leader du marché des réunions sur le web, permet de soutenir les entreprises dans leurs efforts de réductions des coûts en leur donnant le choix entre les réunions virtuelles ou en personne.

Avec cet accord, les voyageurs d'affaires, utilisateurs de KDS Corporate, pourront choisir aisément entre un rendez-vous virtuel ou un rendez-vous en face à face. Grâce à cette solution de réservation intégrée, les voyageurs d'affaires pourront lors de la préparation d'un déplacement professionnel accéder non seulement aux options de voyages mais aussi aux différentes options de réunions WebEx.

« KDS a toujours su identifier et intégrer rapidement les technologies inno-

vantes qui peuvent aider ses clients à mieux gérer leurs besoins en terme de déplacements professionnels, explique Tony Gasson, Vice Président et Directeur Europe de WebEx. Présenter sur un même écran les deux alternatives, entre un voyage ou un rendez-vous web via WebEx, permet aux salariés de choisir la solution la plus adaptée à leurs besoins ».

Lors de la réservation d'un déplacement, les voyageurs d'affaires utilisant KDS Corporate se verront proposer la possibilité de choisir



WebEx comme alternative à certains déplacements. Une réunion WebEx sera conseillée sur la base de critères définis par le client, comme la destination, le coût, la politique voyage et d'autres règles en vigueur dans l'entreprise.

Cette solution complète doit permettre aux entre-

prises de réduire davantage leurs coûts de voyages tout en maintenant au meilleur niveau leur communication et leurs relations clients.

# Notes de frais et déplacements professionnels : la nouvelle version de KDS Corporate permet un contrôle complet des dépenses pour les grandes entreprises.

**Les nouvelles fonctionnalités de reporting en ligne offrent aux directeurs financiers et achats une image globale et unifiée des voyages réservés en ligne ou via l'agence de voyage.**

KDS Corporate Version 5.6. est une solution complète pour une gestion automatisée, intégrée et en ligne du voyage d'affaires et des notes de frais qui garantit aux décideurs des grandes entreprises un reporting et une analyse en temps réel de l'ensemble des dépenses relatives aux déplacements professionnels, quelque soit le mode de réservation, en ligne ou via une agence de voyages.

Avec la Version 5.6, KDS Corporate améliore ses performances pour générer plus d'économies potentielles et apporter plus de réductions des coûts sur le poste de dépenses voyages et notes de frais. De plus, KDS renforce son leadership avec de nouvelles fonctionnalités qui répondent à la fois aux évolutions actuelles dans l'industrie du voyage et aux demandes des grandes entreprises.

Tout d'abord, la solution globale de KDS est maintenant dotée de deux modules qui améliorent les fonctionnalités existantes de reporting et de synchronisation :

- **KDS MIS Reporting** : un outil puissant qui permet de générer des rapports de gestion détaillés des dépenses liées aux voyages d'affaires et aux notes de frais, facilitant ainsi la continuité de leur contrôle et de leur optimisation.

- **KDS PNR Sync** : un moteur innovant qui fournit une image globale de tous les voyages de l'entreprise en synchronisant toutes les informations liées aux réservations qu'elles aient été effectuées en ligne ou bien réalisées hors ligne puis capturées depuis les données de l'agence de voyages.

De plus, KDS a ajouté de nouvelles fonctionnalités de gestion du voyage d'affaires et des notes de frais. Les utilisateurs bénéficieront d'une

navigation plus intuitive pour toutes les étapes du processus de gestion des déplacements professionnels : depuis l'organisation, la validation et la réservation en ligne des voyages à la saisie et au remboursement des notes de frais qui leur sont associés. De nouvelles fonctionnalités uniques sur le marché pour la synchronisation de PNR (Passenger Name Record, la référence de la réservation) automatisent la réservation de bout en bout, libérant ainsi les agents de voyages des tâches à faible valeur ajoutée et permettant aux voyageurs de modifier eux-mêmes les informations composant le PNR.

Ensuite, KDS étend la liste des fournisseurs de voyages accessibles dans sa solution avec de nouvelles compagnies ferroviaires et aériennes (low-costs) et de nouvelles options tarifaires. KDS Corporate est aussi

muni d'un nouveau type de règles pour la gestion automatisée de la politique voyage s'adaptant aux changements tarifaires incessants des fournisseurs.

Enfin, KDS a développé un moteur dédié qui améliore la flexibilité et la continuité des flux comptables et fiscaux dans KDS Corporate par rapport aux différentes législations américaines, anglaises et allemandes.

KDS est la seule application entièrement intégrée qui automatise la réservation de voyage et la gestion des notes de frais en ligne. Elle fournit aux décideurs des entreprises un véritable cadre de contrôle de bout en bout du processus de déplacements professionnels. Utiliser une seule solution en ligne pour réserver les voyages d'affaires et remplir les notes de frais permet d'accélérer la réduction des coûts.

## TRUCS ET ASTUCES

**Devenez un "expert" KDS Corporate : apprenez comment facilement changer votre travel arrangeur depuis la page de délégation de votre profile.**

**Vous voulez changer d'assistant de voyages ou en modifier les données ?**

Dans votre profil, vous disposez d'une page intitulée "Délégation" dans laquelle vous pouvez ajouter un nouvel assistant ou modifier les données d'un assistant existant. Si vous ne voyez cette page, cela signifie que la fonction n'a pas été activée dans votre entreprise.

Nommer votre propre assistant de voyages vous permet de contrôler l'accès aux informations personnelles de votre profil. En outre, si vous travaillez provisoirement depuis un autre bureau que votre bureau habituel, vous pouvez nommer un assistant "local" pour gérer le planification de vos voyages.

### Procédure : Délégation d'assistant de voyages

Ouvrez la page Délégation. Une liste des assistants existants apparaît. Il n'y a généralement qu'un seul organisateur dans cette liste. Pour ajouter un nouvel assistant ou pour modifier les données d'un assistant existant :

1. Cliquez sur « Modifier » sur la ligne indiquée « (aucun) » ou cliquez sur le nom de l'assistant listé. Une loupe apparaît à côté du nom.
2. Sélectionnez le nouvel organisateur de voyages.

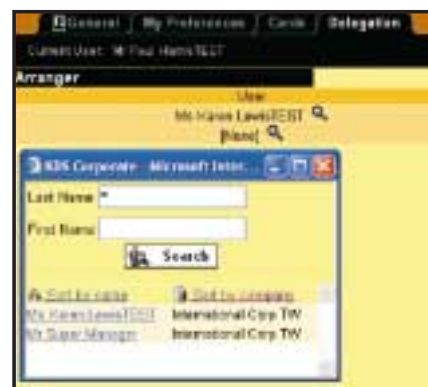
a. Ouvrez le formulaire de recherche à l'aide de la loupe.

b. Saisissez un nom (complet ou partiel à l'aide d'un joker (\*)).

c. Lancez la recherche.

3. Double-cliquez sur le nom du nouvel assistant dans la liste des résultats de la recherche pour renseigner automatiquement le formulaire.

Pour supprimer un assistant: cliquez sur "Supprimer" sur la ligne de l'assistant. Le nom sera immédiatement supprimé de la liste. Il n'y a pas de demande de confirmation.





## Assurer le respect des politiques d'entreprise dans un environnement mondial : Les autorisations préalables au voyage font leur grand retour

**John Smith, Directeur Commercial basé au siège européen d'une grande entreprise américaine, prépare un déplacement en Italie. Comme avant chaque voyage, il doit remplir un formulaire d'ordre de mission, ce qui est vraiment pénible pour lui et s'ajoute aux désagréments du déplacement lui-même. Selon la procédure en cours dans son entreprise, John doit remplir et faire signer cet ordre de mission par son président avant de pouvoir effectuer sa réservation. Mais ce qui gêne John vraiment plus que tout, c'est que son homologue américain n'a jamais été tenu de remplir un tel formulaire avant de voyager.**

La plupart des voyageurs appréhendent le travail administratif lié aux déplacements, mais pour beaucoup de responsables voyages, les ordres de mission sont l'étape obligatoire pour suivre et de réduire leurs coûts.

"Il existe un débat permanent sur les ordres de mission, les uns les considérant comme de meilleures pratiques et les autres non," déclare Norm Rose, Président de Travel Tech Consulting, un cabinet-conseil américain. "Ce que l'on peut dire, c'est que ce sont généralement les entreprises qui ont déployé les politiques voyages les plus strictes qui gèrent leurs processus avec des ordres de mission."

A l'évidence, l'utilisation des ordres de mission est une question de culture d'entreprise. "La politique voyage la plus rigoureuse que j'ai rencontrée est celle mise en oeuvre au sein du gouvernement fédéral américain, qui requiert l'approbation d'un ordre de mission et du budget associé avant l'achat de tout voyage", ajoute Norm Rose.

BP n'a pas inscrit les ordres de mission dans sa politique voyage. "C'est à chaque entité opérationnelle de décider si elle souhaite utiliser des ordres de mission ou non", déclare John Guarneri, directeur voyages monde chez BP. "Aujourd'hui, sans ordres de mission, les voyageurs qui ne respectent pas la politique de voyage sont inférieurs à 1%." En Europe, BP utilise KDS Corporate qui assure un premier niveau de vérification automatisée de conformité à la politique au moment de l'étape de réservation.

Philippe Darson, Directeur associé services de voyages d'affaires EMEA-APAC chez Bristol-Myers Squibb, déclare : "En France, la validation d'ordres de mission est obligatoire pour les voyages internationaux. Dans le passé, j'avais conseillé qu'on les supprime car je pense que pour la plupart des gens, les déplacements d'affaires représentent une contrainte et que les ordres de mission constituent une tâche administrative supplémentaire."

Les ordres de mission prennent souvent la forme d'un "coup de tampon" systématique qui formalise une approbation verbale, mais qui peut empêcher une réservation s'il est bloqué quelque part dans le processus d'approbation.



John Guarneri,  
directeur voyages monde chez BP

En dépit des critiques, les multinationales envisagent de plus en plus de remettre en vigueur les autorisations préalables au voyage comme moyen de maîtrise de leurs coûts et des choix de voyage. Ce phénomène est en grande partie dû aux outils de réservation en ligne.



Les autorisations préalables au voyage ne doivent pas être confondues avec les ordres de mission. Ces deux expressions sont souvent mal comprises et considérées comme synonymes. En réalité, il s'agit de deux processus bien distincts :

- Un formulaire d'ordre de mission comprend des informations élémentaires sur le voyage, sans indication de tarif. Il doit généralement être signé avant que la réservation n'ait été effectuée.
- Un formulaire d'autorisation préalable au voyage comprend les détails et les prix du voyage. Il est généralement couplé au processus opérationnel d'un outil de réservation en ligne et permet un contrôle bien documenté de la gestion préparatoire au voyage.

Les ordres de mission peuvent constituer un excellent outil pour gérer efficacement les voyages et notes de frais, mais ils doivent pour cela s'intégrer dans le processus de façon transparente. Le déploiement d'une technologie performante est crucial pour automatiser le proces-

sus d'ordres de mission. "Mon opinion est que nous n'utilisons pas correctement la technologie pour le faire", déclare Norm Rose.

Jean-Michel Kadaner, Président de Key Corporate Solutions, une société de conseil en achat de voyages et en achats hors production reconnaît que "Pour les entreprises qui établissent des budgets préalables au voyage, et qui doivent rapprocher les coûts réels des données de leur budget, le formulaire d'autorisation préalable au voyage est un incontournable. En outre, il est bon de savoir à l'avance où vont vos voyageurs et où ils ont l'intention d'aller pour valider et évaluer les problèmes de sécurité. Au fur et à mesure de la montée en puissance des outils de réservation en ligne, l'usage des autorisations préalables au voyage se généralisera parmi les entreprises. C'est une évolution logique, tirée par le souhait des entreprises de mieux maîtriser leurs dépenses et leurs engagements à court terme. Les outils de réservation



en ligne peuvent également servir d'outils de suivi budgétaire pour prévoir les coûts de voyage."

"KDS recommande l'approche de l'autorisation préalable au voyage," déclare Yves Weissenberger, PDG de KDS. "Nous pensons que l'autorisation préalable au voyage est le moyen de contrôler intelligemment les processus opérationnels. Dans KDS Corporate, l'autorisation préalable est trans-

parente pour l'utilisateur. Une fois réservé, le voyage doit être autorisé par un responsable pour que l'agence de voyage délivre les billets".

"L'intégration transparente des autorisations préalables au voyage dans le processus de gestion de voyage aide l'entreprise à gérer efficacement aussi bien ses voyages que ses coûts", explique Norm Rose. Les autorisations préalables proposées par KDS Corporate

ne constituent pas une gêne pour le voyageur et permettent aux managers de prendre une décision bien documentée lorsqu'ils valident un voyage. L'autorisation est donnée sur la base du prix réel du voyage et le système de réservation en ligne peut auto-valider le voyage en fonction de différents critères. La solution peut également valider la réservation si l'autorisation n'est pas reçue à temps ou réacheminer automatiquement la validation en cas de délégation provisoire d'autorité.

L'autorisation préalable au

voyage déplace la responsabilité de la validation vers les hiérarchiques, en leur apportant notamment les informations détaillées de coût et de voyage qui manquent trop souvent dans les formulaires papier des ordres de mission traditionnels. Contrairement aux formulaires d'ordre de mission classiques, les autorisations préalables sont générées automatiquement sans intervention des voyageurs. Le processus prenant en charge les autorisations de voyage est conçu pour décliner des délégations de validation successives pouvant aller jusqu'à l'auto-validation, ceci afin de s'assurer que les délais de réservation sont bien respectés.

Une bonne nouvelle pour John Smith, le voyageur allergique aux ordres de mission : son entreprise déploie actuellement un outil de réservation en ligne. Grâce à cet outil, chacun de ses voyages sera validé via un processus d'autorisation préalable en ligne sans même qu'il s'en aperçoive...

**Stanislas Berteloot ■**



## DES NOUVELLES DE L'ENTREPRISE

# KDS va vous surprendre !



KDS travaille actuellement sur un tout nouveau concept.  
Son nom de code est **Magellan**.

RESTEZ À L'ÉCOUTE !

## SALONS

KDS sera présents aux salons suivants :

- Du 25 au 27 avril à Orlando, Floride, USA ; **ACTE Global Conference**
- 11 mai en France, à l'Hôtel Concorde La Fayette ; **ACTE Forum Paris** "Reprenre le contrôle" : présentation Key Note d'Yves Weissenberger
- Juin, Pays-Bas ; **séminaire KDS**, date et lieu à préciser (informations supplémentaires à venir)
- Du 1er au 4 août ; **NBTA**, Orlando, Floride, Stand 1009

## VIEWS - 03

Mars 2004

[www.kds.com](http://www.kds.com)

France : Tél +33 1 46 29 25 00

Germany : Tél +49 (0) 69 460 95 484

U.K. : Tél +44 1753 272 100

U.S.A. : Tél +11 650 345 65 65

Toute reproduction, représentation, traduction ou adaptation qu'elle soit intégrale ou partielle ; quelqu'en soit le procédé, le support ou le média est strictement interdite sans autorisation de KDS.

## Rédaction

Directeur de la rédaction

Yves Weissenberger

Rédacteur

Stanislas Berteloot

A participé à ce numéro

Lynn Woods

Direction artistique et exécution

893 - [contact@893experience.com](mailto:contact@893experience.com)