



« WebEx Meeting Center s'est révélé très utile sous plusieurs angles. Si vous êtes en mesure de démontrer que les réservations en ligne représentent une grande partie des frais de déplacements professionnels, vous gagnerez de nouveaux clients automatiquement. Nous avons rendu les processus de vente extrêmement efficaces et avons pour buts une productivité élevée, ainsi qu'un contrôle continu des coûts

– Christian Spangenberg, responsable de secteur pour la gestion des comptes clés et les ventes, FCm DER Travel Solutions, Allemagne



Les conférences Web en tant qu'outil économique



INDUSTRIE

Voyages d'affaires

APPLICATION WEBEX

Meeting Center

RESUMÉ

FCm DER Travel Solutions fournit à ses clients un système de réservation en ligne, leur permettant d'éviter les frais liés aux agences de voyage traditionnelles. FCm DER Travel Solutions utilise le système de conférences Web WebEx qui lui permet de réduire ses propres coûts de façon significative.

A PROPOS DE FCM DER TRAVEL SOLUTIONS

Domaine d'activité

Réservation et gestion des déplacements professionnels, système de réservation en ligne via Internet

- **Siège mondial**
Frankfurt am Main, Allemagne
- **Nombre de collaborateurs**
800
- **Client WebEx depuis 2003**

FCm DER Travel Solutions a près de 800 employés qui travaillent exclusivement pour les services de déplacements professionnels. Cette entreprise exploite environ 100 centres de déplacements professionnels, dont 42 sont situés sur des sites clients industriels et sept comptoirs de service d'aéroport. L'entreprise a un chiffre d'affaires annuel de plus de 550 millions d'euros.

L'entreprise FCm DER Travel Solutions utilise le système de gestion et de réservation de déplacements professionnels Phoenix BT, qu'elle a elle-même développé et fournit également à ses clients professionnels un système de réservation en ligne via Internet appelé Global TR@C.

Le Défi

Les clients sont parfois en avance sur les entreprises. Cela fait des années qu'ils réservent des voyages en ligne et qu'ils économisent de l'argent. Les déplacements professionnels sont souvent synonymes d'affectation des tâches à un assistant, arrangement des détails par téléphone, envoi des billets, confirmations et bons d'achat par courrier, remise des documents aux employés faisant le déplacement, ainsi que la vérification et le transfert des factures au responsable ou au service de la comptabilité. Ce n'est pas vraiment pratique.

Non seulement le mode de réservation traditionnel prend du temps, mais il est aussi coûteux. Les ressources humaines ne sont pas gratuites et les agences de voyage prennent une commission.

Beaucoup d'entreprises ont compris qu'il est important de fixer des limites. Les grandes entreprises en particulier commencent seulement à utiliser le commerce électronique et les outils en ligne pour la gestion des déplacements.

« Il y a beaucoup d'argent en jeu » constate Christian Spangenberg, responsable de secteur pour la gestion des comptes clés et les ventes, FCm DER Travel Solutions à Francfort en Allemagne. « Les entreprises en Allemagne dépensent plus de 50 milliards d'euros pour les déplacements professionnels chaque année. C'est à peu près équivalent à ce que les Allemands dépensent pour leurs vacances. Alors que les vacances raccourcissent, les séjours d'une nuit lors de voyages d'affaires augmentent. Le nombre de voyages d'affaires diminue mais les employés sont plus longtemps en déplacement. »

En raison de la stagnation économique ces dernières années, les entreprises ont réduit leurs dépenses en termes de déplacements professionnels. Tout d'abord, elles ont étudié les dépenses de déplacement dans leur ensemble. Les assistants ont eu pour tâche de trouver des compagnies aériennes moins coûteuses, de réserver des places en classe économique plutôt qu'en classe d'affaires, de comparer les prix, de rechercher des remises ou des tarifs spéciaux, etc. Les formules « éprouvées » consistant à dépenser 20 % de moins et à sacrifier les conditions d'hébergement n'étaient que des solutions à court terme.

Même si les entreprises font des économies dans tous les domaines possibles et n'approuvent les déplacements professionnels que s'ils sont absolument nécessaires, elles auront à faire face à l'augmentation des coûts de déplacement à l'avenir.

ses tarifs et les compagnies aériennes ont dû augmenter leurs prix à cause de la hausse des prix du pétrole et du carburant. .

La Solution

Landolfi FCm DER Travel Solutions et son portefeuille de services, globalement appelés « gestion des déplacements professionnels » a démontré qu'il existe une autre solution. Le point central de ce portefeuille est le portail Internet de réservation Global TR@C. Les clients professionnels de FCm DER Travel Solutions peuvent réserver eux-mêmes en ligne l'ensemble des services de déplacement requis comme les vols, les hôtels, la location de voitures et les billets de train.

A la fin de l'année 2003, FCm DER Travel Solutions comptait 500 clients professionnels ayant utilisé Global TR@C. En 2004, 130 autres clients se sont ajoutés à ce chiffre. Le système complet de gestion des déplacements peut être personnalisé en fonction des besoins spécifiques d'une entreprise. Cela permet aux clients de définir des paramètres pour la sélection de compagnies aériennes, de chaînes d'hôtels et de sociétés de location de voitures préférées, ainsi que d'enregistrer les consignes détaillées du déplacement. La fonction SpeedBook permet aux entreprises d'effectuer une réservation en moins d'une minute, réduisant ainsi les coûts liés à la gestion des déplacements.

« Sans la présentation et la formation au produit, de nombreuses fonctions ne seraient pas utilisées » explique M. Spangenberg. Tout comme leurs clients, les fournisseurs de services de déplacements professionnels doivent étudier leurs coûts et saisir toute chance d'optimisation. « Auparavant, le responsable de compte visitait l'entreprise dont il était responsable et effectuait les sessions de formation. Les coûts des billets d'avion et de train, ainsi que de la location de voitures s'additionnaient rapidement pour atteindre plusieurs centaines d'euros » constate M. Spangenberg.

Une solution a été vite trouvée : l'utilisation d'Internet et des réunions en ligne pour communiquer avec les clients professionnels pour les présentations, les réunions et la formation au produit. Les études de marché et l'évaluation des solutions de conférences Web potentielles ont réduit le champ des options à trois possibilités : Centra de Centra Software, Netmeeting de Microsoft et WebEx

Meeting Center de WebEx. « Les fonctionnalités complètes, l'expérience positive d'un employé ayant utilisé la solution précédemment et le rapport performances/prix impressionnant ont convaincu FCm DER Travel Solutions de choisir WebEx Meeting Center » déclare M. Spangenberg.

La nouvelle solution a été rapidement mise en place. Une phase pilote a permis à dix employés du siège social de Francfort d'utiliser WebEx Meeting Center. Peu après, douze employés ont été ajoutés au groupe initial. L'étape suivante a été d'inclure cinquante autres utilisateurs provenant des bureaux régionaux FCm DER Travel Solutions en Allemagne.

« Nos clients ont tout de suite été impressionnés par cette solution car aucun logiciel supplémentaire n'est requis pour utiliser les services WebEx pour la formation ou les réunions avec nos responsables de compte. »

— Christian Spangenberg, responsable de secteur pour la gestion des comptes clés et les ventes, FCm DER Travel Solutions

« Nos clients ont tout de suite été impressionnés par cette solution car aucun logiciel supplémentaire n'est requis pour utiliser les services WebEx pour la formation ou les réunions avec nos responsables de compte » ajoute M. Spangenberg. Les utilisateurs doivent seulement disposer d'un navigateur Web, comme Internet Explorer, Netscape Communicator, Mozilla Firefox ou Safari pour les Mac. Les services WebEx peuvent être exécutés sur toutes les plates-formes et sont disponibles à toute heure, comme un téléphone. Au lieu d'avoir à installer leur propre infrastructure matérielle et de communication, les clients professionnels et FCm DER Travel Solutions utilisent la technologie WebEx Media Tone et WebEx Interactive.

Avantages

« WebEx Meeting Center s'est révélé très utile sous plusieurs angles. Si vous êtes en mesure de démontrer que les réservations en ligne représentent une grande partie des frais de déplacements professionnels, vous gagnerez de

nouveaux clients automatiquement. Nous avons rendu les processus de vente extrêmement efficaces et avons pour but une productivité élevée, ainsi qu'un contrôle continu des coûts. » déclare M. Spangenberg. Suite à son expérience positive avec WebEx en Allemagne, FCm DER Travel Solutions envisage d'en étendre l'utilisation à ses activités internationales. Selon M. Spangenberg, l'objectif futur est d'utiliser WebEx Meeting Center pour communiquer, coopérer et coordonner les appels d'offre, les devis et autres activités professionnelles. APPLICATION WEBEX

POINTS IMPORTANTS

- FCm DER Travel Solutions a commencé à utiliser le portail WebEx de réservation Internet Global TR@C.
- L'entreprise utilise WebEx Meeting Center pour communiquer avec ses clients lors de présentations, réunions et sessions de formation aux produits.
- Suite à son expérience positive avec l'outil de conférences Web en Allemagne, FCm DER Travel Solutions envisage d'en étendre l'utilisation à ses activités internationales.