

# Le PMU contrôle le cycle de vie des dépenses de ses collaborateurs en mission avec les solutions Concur



Le PMU s'appuie sur la plateforme Concur pour mettre en place une solution de bout en bout. Il gère le cycle de vie des dépenses de ses collaborateurs en déplacement, depuis l'Ordre de Mission jusqu'à la gestion des notes de frais par la mise en place d'un socle logiciel unique.

Le PMU, 1er opérateur de paris en Europe et 3ème entreprise de pari mutuel au monde, est un Groupement d'Intérêt Economique (GIE) dont la mission est de financer la filière hippique française. Le PMU commercialise des paris sur les courses de chevaux. Depuis 2010, il propose également sur son site PMU.fr des paris sportifs en ligne ainsi qu'une offre de poker. L'intégralité de son résultat net, 850 millions € en 2014, est reversé aux sociétés de courses membres du GIE, assurant ainsi 80% des revenus de la filière hippique française.

## La maîtrise du cycle de vie des dépenses voyage

Le PMU tire un bilan très positif de ce projet : « Les équipes de Concur et de Frequent Flyer Travel Paris ont été très mobilisées et réactives. Nous avons été très bien accompagnés, nous avons tenu les contraintes de temps et de budget. Nous sommes très attentifs au **digital** et à l'**innovation** : ce projet est novateur, ce qui apporte un confort aux utilisateurs et modernise les process collaboratifs internes », déclare Catherine Girardin, Acheteur chez PMU.

Auparavant, le PMU disposait de deux solutions distinctes et d'une agence de voyage externe pour gérer les notes de frais et les voyages d'affaires. « Avec Concur comme solution de gestion, nous y avons vu la possibilité de repenser notre manière de travailler sur ces deux parties. C'était l'opportunité de mettre en place une solution totalement intégrée qui nous permettrait d'avoir une vision globale et une maîtrise des dépenses », explique Catherine Girardin.

## Le choix de la solution

« Le niveau de maturité de la solution Concur était élevé, notamment sur la partie Expense. Il nous a également semblé naturel d'évoluer de nos solutions précédentes vers les solutions Concur pour maîtriser le risque projet et conserver un environnement de travail proche des habitudes de nos collaborateurs », confie Catherine Girardin. La solution mise en place associe Travel, Expense et Request, cette dernière brique permet de gérer les notions d'autorisation de déplacements et d'engagement de dépenses.

Après consultation, le PMU choisit l'agence de voyage Frequent Flyer Travel Paris pour l'accompagner dans la mise en place de cette solution. Frequent Flyer Travel Paris dispose d'une expertise technique et opérationnelle sur les solutions de gestion de bout en bout des voyages et frais professionnels depuis 2012. « Le marché évolue vers la normalisation des process d'un bout à l'autre de la chaîne. C'est notre métier de gérer les déplacements, pas celui de nos clients. C'est aux agences de s'adapter à l'évolution des besoins. Concur Compleat est la pierre angulaire qui nous permet d'automatiser nos process pour élever notre niveau de service auprès de PMU », explique Julia Vulcain, Directrice Commerciale chez Frequent Flyer Travel Paris.

## Un partenariat de proximité avec FFTP et Concur

Une relation tripartite positive se met en place entre le client PMU, l'agence Frequent Flyer Travel Paris et l'éditeur Concur. Le partenariat entre ces trois acteurs est un



### Société

PMU

### Secteur

Hippique Paris sportifs

### CA

10 milliards d'euros env.

### Collaborateurs

1400

1er opérateur de paris sportifs en Europe



### Agence de voyage

Frequent Flyer Travel Paris

1ère agence indépendante

**"Nous avons été très bien accompagnés."**

Catherine Girardin, Acheteur chez PMU

**"Concur, un outil totalement intégré"**

Catherine Girardin, Acheteur chez PMU

**« 30 à 50% de tâches supplémentaires sur un dossier, avec une marge d'erreur de 1% ».**

Julia Vulcain, Directrice Commerciale chez FFTP

élément clé de la réussite de ce projet, à la fois ambitieux et contraint par des délais serrés : 3 mois de projet seulement. « *Nous avons des spécificités en termes de comptabilité analytique, d'entités, de collaboration, de politique voyage avec la mise en place de seuils de validation. Nous sommes allés assez loin dans la finesse de la solution : le PMU a déployé une solution de qualité avec l'appui de Frequent Flyer Travel Paris* », explique Catherine Girardin.

### Fiabiliser les flux de données et automatiser les tâches

Intégrée directement chez le PMU, la brique Request permet de fluidifier et fiabiliser les flux. Alors qu'avec une solution Travel classique, des données sur les dossiers de réservation peuvent manquer sans que l'agence ne les détecte, Request gère cette donnée automatiquement et alerte les conseillers voyage en cas d'anomalie.

« *Grâce à cette intégration de bout en bout, nous pouvons faire de l'émission de billets aérien en différé, modifier une réservation jusqu'à la dernière minute sans frais, rechercher des places disponibles sur des vols à priori complets et gérer la location de véhicules* », confie Julia Vulcain.

Auparavant, Frequent Flyer Travel Paris réalisait ces tâches manuellement. L'automatisation lui permet à présent de raccourcir les délais de traitement des dossiers et d'être plus réactif. « *Il y a un contrôle qualité automatisé tout au long de la chaîne. Cela apporte un réel confort pour le voyageur et pour le PMU* », estime Julia Vulcain. Frequent Flyer Travel Paris est ainsi en mesure d'élever le degré d'exigence de son niveau de service. « *Sur un toucheless, il manquera toujours un numéro de réservation. Avec cette approche, nous pouvons construire des scénarii client par client et déterminer les données dont il a besoin, celles que nous devons capter et la façon dont on va s'en servir pour apporter à notre client un service répondant à ses besoins* », précise Julia Vulcain.

### Un service rendu plus exigeant et qualitatif

L'optimisation des flux et du traitement des données est transparente pour le PMU. Si bien que le service rendu par Frequent Flyer Travel Paris au PMU est plus exigeant et qualitatif. « *Classiquement, un agent va traiter 3000 PNR. Grâce à notre approche intégrée, il en traite 8000. Par équipe client, nous sommes en mesure de gérer de 30 à 50% de tâches supplémentaires sur un dossier. La marge d'erreurs était de 5 à 15%, elle est descendue à 1%* », commente Julia Vulcain.

Qualité du service, simplicité des process, le taux d'adoption a progressé en six mois de 55% à 75% avec la nouvelle solution. « *Les utilisateurs ont en main une seule solution pour traiter deux problématiques distinctes. Il y a une forte réactivité des équipes Frequent Flyer Travel Paris grâce à Request, si bien que nos collaborateurs n'ont pas de mauvaises surprises en cas d'anomalie sur leur dossier de réservation et n'ont pas à avancer les frais. Ils peuvent directement entrer leurs notes de frais en mobilité depuis leur smartphone. C'est à tout point de vue très confortable pour eux*», estime Françoise Lenerand, en charge du déploiement de Concur Expense.

### Une conduite du changement suivie de près

Côté PMU, la comptabilité a réduit le temps consacré à la vérification de la conformité des factures pour se consacrer à d'autres tâches à valeur ajoutée. La mise en place de Request a permis au PMU de modifier la gestion des ordres de mission : elle maîtrise mieux ses coûts, bénéficie d'une meilleure visibilité de ses dépenses et améliore le pilotage de sa politique Voyage.

### Le PMU se digitalise pour l'avenir

Si bien que le PMU regarde à présent vers l'avenir : « *Nous percevons l'évolutivité du logiciel, vers les solutions de VTC, de Business Table, qui vont répondre aux besoins futurs de nos collaborateurs. Nous nous intéressons également de près à l'extension de notre politique Voyage en intégrant la gestion de nouveaux fournisseurs issus de l'économie collaborative* », confie Catherine Girardin.

### ENJEUX CLIENT

- Rationaliser les SI en déployant une seule solution pour couvrir tous les besoins Notes de frais et Gestion des voyages
- Valider à priori les voyages avec les ordres de mission

### OBJECTIFS

- S'appuyer sur une solution de bout en bout de gestion des déplacements et des notes de frais
- Mettre en place de nouveaux process de validation

### BENEFICES

- Meilleur pilotage de la politique Voyage
- Automatisation de la vérification des factures

### MODULES CONCUR MIS EN PLACE

- Concur Expense
- Concur Travel
- Concur Request
- Concur Compleat

