

Michael Fürer (BCC Corporate)

“Une gestion efficace des coûts partout dans le monde!”

Michael Fürer (MF, 48 ans), general manager de BCC Corporate, qualifie de réussite l'intégration de la société belge BCC Corporate au sein de la filiale de Lufthansa AirPlus International (au début de l'année dernière). “Le marché belge est unique en son genre. Il est particulièrement ouvert aux solutions internationales de BCC Corporate et d'AirPlus pour la gestion journalière des voyages d'affaires ainsi que le paiement et l'analyse des frais inhérents à ces déplacements professionnels.”

TM: Quelle place occupe la reprise de BCC Corporate, le fournisseur belge des cartes Visa et Mastercard aux entreprises, filiale de Alpha Card Group, dans la stratégie de croissance d'AirPlus?

MF: AirPlus nourrissait en première instance l'ambition de trouver un partenaire actif dans le même secteur au Belux. La reprise de BCC Corporate (BCCC), actée l'année dernière, constitue la mise en œuvre de ce projet et l'entrée d'AirPlus, en tant que 'grand' acteur, sur ce marché. Cette organisation belge a parfaitement sa place dans le portefeuille d'AirPlus. Le projet d'intégration qui suivit cette reprise s'est d'ailleurs déroulé de manière très fluide. Alors qu'AirPlus se concentre notamment sur les comptes logés (ndlr. un compte faisant l'objet d'une facturation centralisée et regroupant tous les voyageurs d'une entreprise passant leurs réservations auprès d'une travel management company), BCCC axe aussi sa politique autour des walking cards. Grâce à cette reprise, AirPlus consolide sa position de fournisseur européen de cartes de crédit corporate qui investit fortement dans les solutions de paiement virtuelles et mobiles. Cette transaction nous aidera à porter notre volume de walking cards à 3,5 milliards d'euros à l'horizon 2020. L'ajout des quelque 100.000 cartes de crédit professionnelles de BCCC au demi-million de cartes d'entreprise émises par AirPlus ouvre la voie à une solution facile, complète et modulable en toute simplicité pour l'ensemble de nos clients communs. Le marché est d'ailleurs clairement demandeur d'une solution internationale reposant sur des produits et processus standardisés. C'est pourquoi cette reprise intervient au moment idéal pour nos clients.

TM: Quels sont les principaux avantages de ce nouveau contexte post-acquisition pour les clients de BCCC?

MF: Cette transaction offre aux clients nationaux et internationaux de BCCC, confrontés à différents règlements et systèmes en fonction de l'endroit

où ils se trouvent, un accès au portefeuille intégré de produits et de services d'AirPlus. L'ensemble du processus de paiement du client – des cartes de crédit aux outils de reporting et aux services mondiaux, en passant par une facturation centrale, l'assurance voyage et les solutions de paiement virtuelles – est assuré par un seul et même prestataire. C'est la meilleure manière de les aider à développer leur business avec efficacité à travers toute l'Europe. Ils disposent en effet d'une solution complète et d'un modèle de prix clair, deux facteurs essentiels à cet égard. De plus, nous répondons aussi aux exigences des clients locaux: les cartes de crédit business demeurent le mode de paiement préféré des voyageurs d'affaires belges. A présent, nous souhaitons nous fixer comme objectif d'encore améliorer la satisfaction des clients de BCCC, grâce à l'approche résolument tournée clients de notre maison-mère AirPlus. Nous disposons d'une équipe fantastique qui ne lésine pas sur les efforts. Les clients apprécient notre approche. Nous attendons dès lors avec impatience le prochain rapport NPS (ndlr. Net Promoter Score) de BCC Corporate.

TM: Cette reprise a logiquement aussi entraîné quelques changements à la direction de BCCC.

MF: En effet. Le management est désormais scindé en deux divisions de gestion, conformément aux exigences régulières des institutions financières: 'Market' et 'After-Market'. En ma qualité de general manager de BCCC, j'endosse les responsabilités inhérentes au 'Market'. Depuis le 1^{er} juillet 2018, je travaille aux côtés de Steven Modler, general manager de BCCC 'After-Market'. Concrètement, cela signifie que je me charge d'aller chercher du volume d'affaires tandis que mon collègue s'occupe des analyses de risque. Nous sommes pilotés par un conseil d'administration de trois directeurs.

TM: Quel est l'avenir de BCC Corporate en tant qu'entité distincte au sein d'AirPlus International?

MF: BCC Corporate est une marque très connue en Belgique. Mais en dehors de ce pays, sa notoriété est faible. BCCC est donc appelée à évoluer de plus en plus vers AirPlus. Cette évolution résulte d'une demande des clients qui souhaitent pouvoir s'appuyer sur un seul et unique prestataire pour l'ensemble de leurs solutions de paiement.

TM: Selon vous, comment la fonction de travel manager au sein des entreprises est-elle appelée à évoluer?

MF: Sous l'impulsion des développements actuels et futurs et de la politique de maîtrise efficace des coûts, les travel managers ont de plus en plus tendance à devenir des gestionnaires dynamiques jonglant habilement avec différentes matières bien éloignées des composantes d'un voyage. Le facteur risque doit être monitoré et minimisé en permanence dans le respect de la politique de voyage. En outre, le bien-être du personnel occupe une place de plus en plus centrale. Le travel manager doit conserver un bon équilibre, d'une part en tant qu'acheteur de services et, d'autre part, en tant que vendeur/ambassadeur des règlements de l'entreprise en matière de voyages d'affaires. C'est une profession attrayante et pleine de défis.

TM: Quels sont les principaux USP de BCC Corporate?

MF: BCC Corporate est garant d'une gestion conviviale et adaptée des frais de voyages qui offre une vue d'ensemble rapide et précise. Elle répond directement aux besoins d'une plus grande transparence des entreprises en matière de frais de voyages. Elle réduit en outre la charge de travail inhérente à l'encodage, au paiement et à la facturation tout en présentant les frais cachés et les possibilités d'économies. Enfin, elle rassemble les services de voyage pour négocier de meilleures conditions. BCCC opère actuellement avec quatre types de cartes. Elle propose une carte pour les grandes structures et une autre pour les petites

et moyennes entreprises. Par ailleurs, elle dispose d'une carte de paiement virtuelle (E-Pay) qui peut être utilisée pour passer des réservations et commandes par téléphone et Internet. Enfin, il y a la Travel Key Card qui peut être confiée à une agence de voyages qui enregistre les frais de voyages d'affaires de manière centralisée. Nous rassemblons les données et détails des paiements de ces cartes dans des rapports et relevés pratiques. Ainsi, un voyageur d'affaires peut constater en un coup d'œil combien lui a coûté un déplacement professionnel. Et il ne doit plus conserver ses tickets, ses additions et ses preuves de paiement. De même, l'entreprise peut facilement vérifier quel budget déplacement a été dépensé par quel collaborateur.

TM: Quelle est l'évolution des volumes de cartes de crédit professionnelles au Belux?

MF: Depuis 2010, les paiements par carte connaissent une croissance stable en Belgique, même si la progression provient surtout de la niche des cartes de paiement professionnelles. BCC Corporate a dénombré 5,7 millions de transactions dans notre pays l'an dernier. Les nouvelles réglementations européennes en matière de cartes de paiement ont contraint les fournisseurs à revoir leur approche. Un nouveau règlement (IFR) a nécessité l'adaptation de l'Interchange Fee (*ndlr. l'indemnité que le fournisseur de services de paiement du bénéficiaire paie au prestataire de services de paiement du payeur*). BCCC comptabilise pas moins de 85.000 cartes présentant un volume d'émission de 632 millions d'euros.

TM: En Chine, 91% des paiements s'effectuent par smartphone. Où se situe la Belgique en la matière?

MF: En Belgique, le pourcentage est nettement moins élevé. 31% des Belges utilisent leur smartphone pour effectuer des paiements. Nous visons à l'avenir un remplacement des cartes de crédit physiques par une variante digitale et par des paiements sans contact à l'aide d'un smartphone par exemple. La direction que prend notre secteur est claire. En revanche, nous ignorons encore avec précision quand il arrivera à ce stade. Des modalités de paiement transparentes qui rendent invisible le moment réel du paiement constituent la norme aujourd'hui. La priorité est aussi de conférer un sentiment de sécurité au client. Dès lors, dans le courant 2019, il recevra un SMS après chaque paiement supérieur à un certain montant effectué au moyen de sa carte de crédit.

TM: Quel est l'avenir des cartes de paiement virtuelles?

MF: Les cartes de paiement virtuelles sont de plus en plus populaires. Elles offrent, il est vrai, de nombreux avantages. Comparées aux méthodes de paiement



© Gerrit Op de Beeck

traditionnelles, elles sont plus sûres, plus transparentes et plus faciles à gérer. Une entreprise peut créer une carte virtuelle pour un paiement spécifique. Le travailleur ne peut alors utiliser cette carte qu'une seule fois pour une dépense bien déterminée.

Ensuite, la carte ne peut plus être utilisée. Le numéro de carte est émis au nom d'un département afin que les travailleurs ne disposant pas de carte corporate puissent également effectuer des achats en ligne pour le compte de l'entreprise.

A propos de BCC Corporate & AirPlus International

BCC Corporate est le fournisseur belge des cartes Visa et Mastercard aux entreprises. La société emploie 41 collaborateurs et est établie au Boulevard de l'Impératrice à Bruxelles. BCCC comptabilise pas moins de 85.000 cartes de crédit pour un volume d'émission de 632 millions d'euros. Au terme de sa reprise (le 3 mai 2017), BCCC fut intégrée avec succès à AirPlus International l'an dernier. Hormis les solutions de paiement professionnelles, BCC Corporate propose également des cartes spéciales aux particuliers telles que la carte de paiement Miles & More et la Mastercard Gold.

AirPlus est un fournisseur international qui donne le ton dans le secteur des solutions destinées à la gestion journalière des voyages d'affaires. Quelque 51.000 entreprises font appel à ses services et ont recours à AirPlus pour le paiement et l'analyse de leurs coûts relatifs à leurs voyages d'affaires. Les produits et services sont commercialisés dans le monde entier sous la marque AirPlus International.