

LE TRAITEMENT DE LA DONNÉE

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Le traitement de la donnée passe par quatre étapes qui fonctionnent simultanément.
- Selon les objectifs fixés, toutes les étapes ne sont pas requises.
- La majorité des entreprises ne dépassent pas les étapes de diagnostic et d'analyse. Il existe encore assez peu d'entreprises qui font du prospectif.
- Avant de se lancer dans l'analyse, il est primordial de s'assurer en amont de la qualité des données. Cela passe aussi par une qualité des informations transmises au moment de la réservation.



ACTEURS CLÉS CONCERNÉS

Acheteurs
Travel managers
Contrôleurs de gestion

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Le succès des *Gafa* (*Google, Apple, Facebook, Amazon*) ne se cantonne pas à leur rapidité décisionnelle et à leur agilité. Avec elles, **c'est l'expérience client qui est complètement réinventée. Seul un bon traitement des données le permet.**

Dans notre contexte, le client est multiple et généralement interne à l'entreprise :

- **directeurs**, pour des besoins de *reporting* ;
- **acheteurs**, pour des besoins d'analyse de la performance et de négociation ;
- **travel managers**, pour des besoins de pilotage, de contrats ou de comportements utilisateurs ;
- **contrôleurs de gestion**, pour des besoins d'analyse et de suivi économique.

Avant de travailler sur de l'analyse de donnée, la première étape consiste à en vérifier la qualité.

La « non qualité » provient de plusieurs sources :

- **champs et/ou remarques incomplètes dans les dossiers voyages** (*PNR – Passenger Name Record*) au moment de la réservation ;
 - centre de coûts manquant, matricule voyageur, codes projets... ;
- **données utilisateurs incomplètes ou obsolètes** ;
 - numéro de passeport, moyens de paiement, cartes d'abonnements ou de fidélité ;
- **paramétrage des systèmes incorrects** :
 - toutes les données ne sont pas transférées du système de l'entreprise vers les outils de réservation, les fichiers sont mal intégrés...

La vérification de la qualité passe donc par un audit des différents flux, l'identification des erreurs rencontrées et des contrôles de production (vérifier que les fichiers transmis par un système - banque, RH, agence... - sont bien reçus, complètement intégrés par les systèmes tiers - comptabilité, *reporting*, notes de frais...).

La qualité de la donnée passe également par la fréquence de mise à jour des fichiers (privilégier si possible les liens directs entre les systèmes).

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Florence Couvida, travel manager UGAP & administrateur AFTM

« Les reporting proposés à nos clients ont été conçus en s'appuyant sur l'expérience des collaborateurs de l'offre UGAP, de l'agence de voyage et des besoins d'une centaine de prospects et clients ».

Les clients internes sont multiples, les fréquences d'utilisation et les formats sont différents et pourtant, chaque entreprise va passer par les mêmes phases de traitement.

Ces étapes complémentaires peuvent être simultanées.

LES PRATIQUES EN ENTREPRISE

Compte tenu de la somme de données disponibles, nous pourrions aujourd'hui croire que toutes les entreprises traitent et analysent leurs données.

C'est loin d'être le cas. Cette carence peut s'expliquer par :

- **une stratégie non définie**, un poids des dépenses de mobilités inconnues ou peu maîtrisées ;

- **des fournisseurs transmettant des données peu exploitables** (pas de distinction entre *MICE* et déplacements professionnels, frais de gestion incorporés aux prix des billets, axes analytiques manquants ou erronés...);
- un **manque d'outil et de structuration**.

La majorité des entreprises qui traitent la donnée travaillent essentiellement sur les deux premières étapes : diagnostique et descriptive.

À la question,
 « PENSEZ-VOUS ÊTRE EN CAPACITÉ D'UTILISER VOS
 DONNÉES POUR FAIRE DU PRÉDICTIF ? »,
NON POUR 62% DES RÉPONDANTS

sondage AFTM

POINTS D'ATTENTION

- **Ne travaillez pas nécessairement sur un large panel...** Plutôt que *big data*, pensez *smart data* et ayez des objectifs précis (finalité, périmètre, période d'analyse...).
- **Assurez-vous de la qualité de vos données** avant analyse.
- **Ne vous focalisez ni sur les formats de transmission ni sur les formats de restitution** mais sur la donnée et son analyse.

CHANGEMENTS ET IMPLICATIONS

- La qualité moindre de la donnée est parfois issue des systèmes internes de l'entreprise qui viennent en amont de la dépense.
- Pensez à bien valider toute la chaîne de données et à travailler avec l'ensemble des services et si possible impliquer les services IT / IS le plus tôt possible dans vos projets *travel and expense*, idéalement dès le lancement du projet.

CONTRAINTES

Traiter la *DATA* peut faire peur. Les volumes sont importants, les sources sont multiples et les outils précaires.

CONSEILS

- **Déterminez les problèmes mais aussi les possibilités** que représentent la collecte de données (analyse des comportements et de la performance des stratégies mises en place, diffusion d'informations à la direction et aux responsables budgétaires, respect des obligations légales et sécuritaires...)
- **Sélectionnez-les et établissez des objectifs**
- **Planifiez une approche et des méthodes** (il est recommandé de travailler en mode projet avec une phase d'expérimentation et de débiter à partir d'une double approche : quel est le problème à résoudre et quelles sont les données disponibles)
- **Collectez la donnée**
- **Analysez et interprétez les données**
- **Donnez suite aux résultats**

