

MATURITÉ DE L'ENTREPRISE

CAS PRATIQUE 2

CONTEXTE

Cette fiche a pour objet d'analyser les pratiques d'un groupe international qui dispose de **compétences fortes, de ressources** (plusieurs collaborateurs spécialisés dans l'analyse de données et d'outils de BI et requêtes) **et d'une stratégie travel mature**.

*Cet exemple s'appuie sur le cas de Microsoft - merci à **Éric Bailey**, Global Travel Director - MS Travel Microsoft pour les informations transmises.*

SOURCES DES DONNÉES COLLECTÉES ET ANALYSÉES

- Agence de voyage (détails transports récupérés au niveau de chaque billet et pour chaque segment)
- Agence de voyage (données hôtel)
- Moyens de paiement (compte logé + cartes affaires)
- Données RH



OUTILS UTILISÉS

Toutes les données sont régulièrement transférées dans les outils.

- Microsoft *Azure Cloud* (environnement sécurisé et permettant de gérer avec finesse les droits d'accès).
- Microsoft *Power BI* (outil décisionnel de visualisation interactive des données).

ANALYSES PRÉDICTIVES

« Nous travaillons sur l'amélioration de notre offre aux voyageurs en nous basant sur leurs comportements passés. Un voyageur français peut préférer un hôtel ou un vol différent d'un voyageur anglais.

Nous utilisons aussi la *data* pour cibler des offres et remises spécifiques. De plus, grâce à l'analyse de données prédictives, nous commençons à proposer des services spécifiques à des voyageurs identifiés, comme le GOGO Internet¹ sur certains vols préalablement définis ».

PRINCIPAL ENSEIGNEMENT

Après de nombreuses analyses et *audits*, « **nous pensons que le meilleur moyen d'assurer le respect des règles reste la confiance.** Si nous ne pouvons pas faire confiance à un voyageur pour acheter un billet à 500 USD, comment pouvons-nous lui faire confiance pour valider une facture à 5 millions USD ?

Nous avons également découvert que la plupart des collaborateurs essayent de faire les meilleurs choix à chaque fois ».

¹GOGO Air délivre la connectivité à internet dans plusieurs milliers d'avions. Il est possible de le souscrire en ligne avant le départ, de manière ponctuelle ou mensuelle. Il fonctionne principalement avec des compagnies américaines.