

MATURITÉ DE L'ENTREPRISE

CAS PRATIQUE 3

CONTEXTE

Cette fiche a pour objectif d'analyser les pratiques d'une société de taille intermédiaire qui dispose de compétences fortes et d'une stratégie voyage mature.

Le budget voyage est estimé entre 3 et 7 M€ par an et un *travel manager* est dédié intégralement à la gestion de ce budget.

L'activité d'élaboration des *reporting* mensuels a été totalement sous-traitée à l'agence de voyage.

SOURCES DES DONNÉES COLLECTÉES ET ANALYSÉES

- Agence de voyage
- Centrale de réservation hôtelière
- Moyens de paiement (carte logée)



OBJECTIFS PRINCIPAUX

- Analyser et comprendre les comportements des voyageurs
- Suivre les voyageurs dans leurs déplacements (sûreté / sécurité)
- Faire le suivi financier et comptable

OUTILS UTILISÉS

Cette société utilise *Excel* mais s'appuie aussi sur les outils de l'agence de voyage qui dispose de *IBM Cognos* et de base de données et requêtes SQL pour la collecte, la consolidation et le traitement des données.

MÉTHODOLOGIE

Cette société a des besoins différents :

- analyse et suivi des dépenses ;
- comparaison entre les dépenses détaillées, les factures agence et les débits cartes logées.

PRINCIPALES ÉTAPES

- **Analyse des *reporting* disponibles** par l'agence en standard
- **Présentation de ses besoins spécifiques et demandes d'évolution**
- **Définition d'un *reporting* type et des fréquences de transmission :**
 - formats spécifiques (charte graphique de l'entreprise) pour présentation à la direction et transmission aux différents responsables budgétaires ;
 - formats spécifiques pour transmission aux tiers (compagnies aériennes, *PRISM*...) ;
 - données brutes avec un format spécifique pour intégration en comptabilité ;
 - fichier brut avec exhaustivité des données pour analyses ad hoc par l'entreprise ;
 - définition des règles de calcul.
- **Définition du protocole de transfert de données** entre la centrale hôtelière et l'agence (l'agence de voyage cumule ses données et celles de la centrale hôtelière)
- **Traitement des données hôtels** (mise en forme et intégration automatique dans la base de données)
- **Envoi mensuel d'un *reporting*** (comprenant tableaux et graphiques) après traitement par l'agence, au format *PowerPoint* avec des zones de commentaires identifiées (cela permet au *travel manager* de travailler uniquement sur l'analyse des données et l'ajout de commentaires avant transmission en interne)
- **Envoi mensuel de fichiers bruts à des dates différentes** (intégrations comptables et analyses *ad hoc*)

Le travail sur le suivi financier est plus complexe. Il nécessite d'intégrer l'ensemble des lignes issues du fichier carte de crédit, de les comparer par rapport aux réservations faites (transports, hôtels, VTC). L'objectif est d'identifier les lignes dites orphelines, comme un billet remboursé mais non encore crédité par la compagnie aérienne.

L'objectif est également de **mettre en évidence les éventuelles différences tarifaires entre la facturation agence et le paiement fait auprès de la compagnie aérienne**.

Les outils utilisés sont identiques mais des règles de calcul et algorithmes de recherche sont ajoutés dans les traitements faits par l'agence. Ce fichier est produit mensuellement.

CONCLUSION

Sur la base d'un *reporting* mensuel **co-construit** entre l'entreprise et l'agence de voyage, le *travel manager* consacre une partie de son temps à l'analyse et non à la production de tableaux.