

France Télécom optimise la gestion des déplacements de ses collaborateurs avec Amadeus

Étude de cas Amadeus

En bref

Le défi

- › Atteindre des objectifs ambitieux d'économies sur le budget voyage du groupe
- › Mettre en place une politique voyages commune avec un fournisseur unique
- › Déployer un outil de réservation en ligne intégré dans le processus d'achats de voyages
- › Dématérialiser et automatiser l'organisation des déplacements
- › Rationaliser les paiements et le traitement des factures

La solution

- › **Convergence**, la solution intégrée associant :
 - Réservation en ligne : **Amadeus e-Travel Management**
 - Gestion d'ordres de mission, et facturation centralisée : **Ulysse Travel & Expenses** d'Etap-On-Line

Les résultats

- › Plus de 10 000 réservations en ligne par mois
- › Un fort taux d'adoption : 50 % dès la première semaine pour les 90 000 collaborateurs de France Télécom SA
- › Des processus plus rapides, plus simples, plus efficaces
- › De réelles économies :
 - de 30 à 60 % sur les frais transactionnels
 - 2 % sur les dépenses de voyages
 - 6 € en moyenne par voyage sur les coûts indirects



La réussite de notre projet est liée aussi bien à la qualité du produit qu'à l'accompagnement d'Amadeus et à l'implication de ses équipes.

Michel Dieleman
Travel Manager, France Télécom

À propos de France Télécom

Le groupe France Télécom est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde. En 2007, il a investi de nouveaux territoires en étendant sa présence géographique mais également en développant son offre de services à d'autres secteurs d'activité comme les contenus, la santé et l'audience.

Le Groupe sert ainsi plus de 159 millions de clients sur les cinq continents dont les deux tiers sous la marque Orange qui est désormais la marque unique pour l'Internet, la télévision, le mobile et tous les services numériques dans la majorité des pays où il est présent.

Avec un chiffre d'affaires de 51,7 milliards d'euros, l'année 2007 marque le succès de la stratégie d'opérateur intégré qui a permis au Groupe d'atteindre ou de dépasser les objectifs qu'il s'était fixés.

En France, France Télécom compte 40 000 voyageurs potentiels, ce qui représente environ les 2/3 du budget voyages global du groupe.

En 2007, le budget annuel voyages du groupe (hors notes de frais) s'élevait à 102 Millions d'euros (contre 98 Millions d'euros en 2006).

Le nombre croissant des voyages d'affaires a très vite révélé la nécessité d'automatiser les processus et de mettre en place une politique voyages commune avec un fournisseur unique.



amadeus
Your technology partner*

La genèse du projet

En 2003, lorsque Michel Dieleman est nommé Travel Manager du groupe France Télécom, le budget voyages s'élève à 130 M€. Près de 60 collaborateurs en France s'occupent de la facturation à plein temps, et plus de 50 personnes se consacrent uniquement aux voyages.

A son arrivée, Michel Dieleman réalise un « Benchmark » en visitant une quinzaine d'Entreprises afin d'évaluer les solutions aptes à satisfaire les exigences de France Télécom.

En 2005, une consultation officielle est lancée auprès de différents prestataires.



La gestion des déplacements chez France Télécom avant 2005

Pas de politique voyage commune France Télécom.

- 110 agences de voyages répondent aux besoins des collaborateurs.
- Des capacités de négociations limitées avec les fournisseurs.
- Des processus de réservation hétérogènes nécessitant des moyens humains très importants.
- Des coûts très élevés.

➔ **Un besoin important de rationalisation, d'harmonisation et de mise en place de solutions dématérialisées (online).**

Le projet

Les critères du choix de la solution Amadeus e-Travel Management

- La fiabilité de l'outil
- L'ergonomie
- Le prix
- La capacité d'intégration de l'outil à la solution Ulysse Travel & Expenses
- La bonne coopération entre Amadeus et Etap-On-Line

Les intervenants et solutions retenues

- Une solution unifiée de gestion des déplacements : **Convergence**, intégrant Amadeus e-Travel Management pour la réservation en ligne et Ulysse Travel & Expenses d'Etap-On-Line pour la gestion d'ordres de mission et facturation centralisée.
- Une seule et unique agence de voyages : Carlson Wagonlit Travel.
- Un intégrateur : Cap Gemini Consulting.
- Une solution de paiement : mise en place des cartes « Corporate » et cartes « logées » du Crédit Mutuel et de Mastercard.

La mise en place de la solution

Le contrat avec Amadeus est signé en novembre 2005. Les différents outils sont déployés de façon modulaire en 2006 et 2007.

Phase 1

- Mise en place de la réservation en ligne Amadeus e-Travel Management en « stand alone » chez Orange France et Orange UK.
- Mise en place de l'outil Ulysse Travel & Expenses pour France Télécom SA.

Phase 2

- Déploiement global en « Big Bang » de la réservation en ligne au sein de Convergence auprès des 90 000 collaborateurs de France Télécom SA en novembre 2007.

Les résultats

Grâce à la proche collaboration des équipes projet de France Télécom et d'Amadeus avec les autres intervenants, la mise en place des solutions retenues a permis d'obtenir dès le premier jour un taux d'adoption très important.



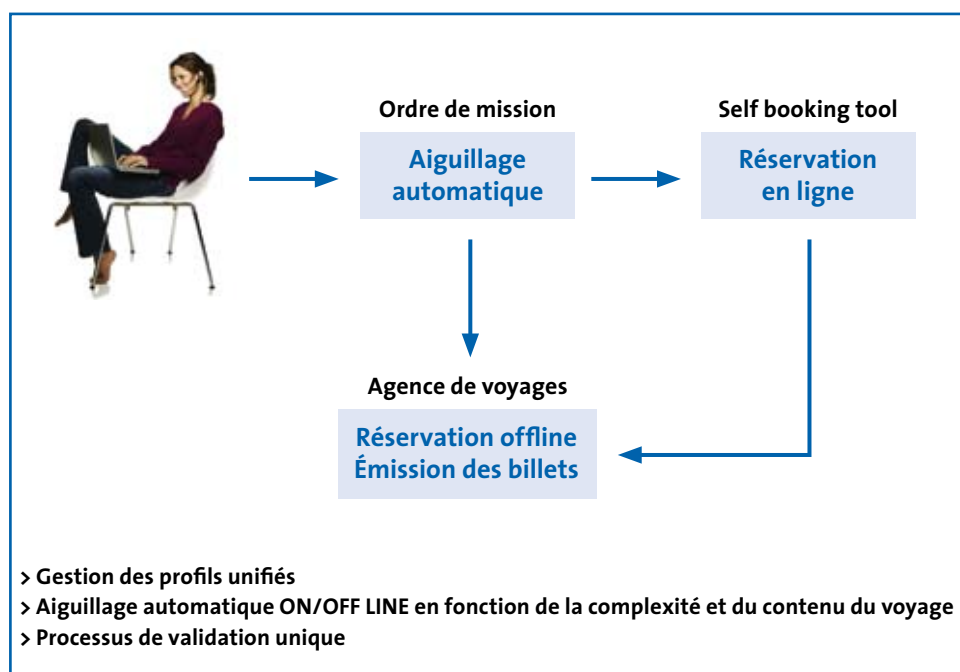
Il s'agit de deux outils qui se complètent, on passe très facilement de l'un à l'autre. La solution Convergence est très fonctionnelle, en particulier pour cette raison.

Michel Dieleman
Travel Manager, France Télécom

Un premier bilan positif

- > **Un taux d'adoption très élevé** : le taux d'adoption a été très important la première semaine du déploiement, avec plus de 50 % des réservations effectuées en ligne.
- > **Plus de 10 000 réservations en ligne par mois.**
- > **99 % d'e-ticket train sur les lignes éligibles.**
- > **Amélioration des processus** (plus rapides, plus simples, plus efficaces).
- > **Économies** de 30 à 60 % sur les frais transactionnels, 2 % sur les dépenses de voyages, 6 € en moyenne par opération sur les coûts indirects.
- > **Une politique voyages rigoureusement suivie.**
- > **Un retour sur investissement très rapide** qui se mesure sur 2 variables :
 - Le temps gagné par les utilisateurs
 - Les coûts indirects de gestion

Convergence, Amadeus e-Travel Management intégré avec Ulysse Travel & Expenses



La réussite de l'implémentation de l'outil de réservation en ligne est liée aussi bien au produit qu'à l'accompagnement et à l'utilisation d'un écran d'aiguillage qui oriente automatiquement vers l'outil de réservation en ligne.

Michel Dieleman
Travel Manager, France Télécom

Les facteurs-clés du succès

L'accompagnement des utilisateurs

Le dispositif mis en place par France Télécom se caractérise par l'absence de réunions physiques.

- Des **réunions téléphoniques quotidiennes en libre-service** et dispensées pendant deux mois avant l'installation et un mois après le déploiement de l'outil, pour les chargé(e)s de voyages et les voyageurs qui le souhaitent.
- Des **didacticiels** servant de support à ces formations à distance, mais aussi à l'information permanente accessible depuis le site Voyages.
- Le **portail Voyages, clé de voûte de la démarche de France Télécom.** « Voyages », le portail des déplacements professionnels du groupe France Télécom, a largement contribué à la bonne marche du projet. Site de référence pour les déplacements des collaborateurs, il permet, entre autre, la mise à disposition de guides et de didacticiels. Ainsi, la **hotline utilisateurs** mise en place réoriente souvent le demandeur vers le site Voyages.

Une application stricte de la politique voyages

- Un accès immédiat aux meilleurs tarifs via paramétrage optimisé d'Amadeus e-Travel Management (Low Costs, Low Fares, etc.)
- Une optimisation du taux d'adoption grâce à l'aiguillage automatique des déplacements vers la réservation en ligne ou l'agence de voyages (en fonction de la complexité et du contenu du voyage).

La mise en place d'outils de suivi et de contrôle

- Un réseau de « **traqueurs d'économies** » communique avec le Travel Manager sur la base d'un reporting mensuel : analyse de la conformité des dépenses par rapport à la politique voyage, pour améliorer les performances de façon dynamique.
- Chaque mois, un rapport sur les dérogations à la politique de voyages est transmis au Comité Exécutif, pour piloter la performance de France Télécom en terme de budget voyages.

L'adhésion du Top Management

Impliquer le Top Management est primordial pour légitimer un projet. La nomination de Michel Dieleman a ainsi été validée par le Comité Exécutif, ce qui a généré une véritable légitimité de l'ensemble de ses actions.

Obtenir l'adhésion du management (tous pays) et des différentes familles d'intervenants est l'une des clés essentielles de la mise en place d'une telle politique voyages.

Michel Dieleman
Travel Manager, France Télécom

Les prochains objectifs de France Télécom



Les prochaines étapes du projet de France Télécom seront de renforcer l'adoption des fonctionnalités en ligne de Convergence et également de poursuivre le déploiement sur les autres entités du groupe.

Notre but est de faire croître le taux d'adoption, afin de faire encore mieux respecter nos objectifs d'économie, en orientant nos collaborateurs vers les produits les moins chers, comme les tarifs à restrictions (bas tarifs), voire ceux des compagnies à bas coûts.

Michel Dieleman
Travel Manager, France Télécom

Amadeus, leader mondial de solutions informatiques depuis plus de 20 ans, propose des produits et services dans les quatre domaines suivants :

Distribution & Contenu, Ventes & e-Commerce, Business Management, Services & Consulting.

Email : entreprises@amadeus.fr
www.amadeus.fr

amadeus
Your technology partner*