ETUDE DE CAS

de EDF ENERGY

18M€
de frais de déplacement

5%
d'économie annuelle globale

19,488 users
utilisateurs d'employés qui voyagent

89%
taux d'adoption Online

L'ENTREPRISE

En 2018, EDF Energy emploie près de 15 000 personnes et dessert 5,4 millions de clients. L'origine de l'entreprise repose sur l'acquisition par EDF, puis la fusion entre 2002 et 2006, des compagnies suivantes : London Electricity Board (Grand Londres), en 1998, SWEB Energy (Angleterre du Sud-Ouest), en 1999, SEEBOARD (Angleterre du Sud-Est), en 2002.

Cette fusion est suivie en 2009, par l'acquisition de British Energy, compagnie privatisée de production d'énergie nucléaire, faisant d'EDF Energy le plus grand producteur et distributeur d'électricité du Royaume-Uni.

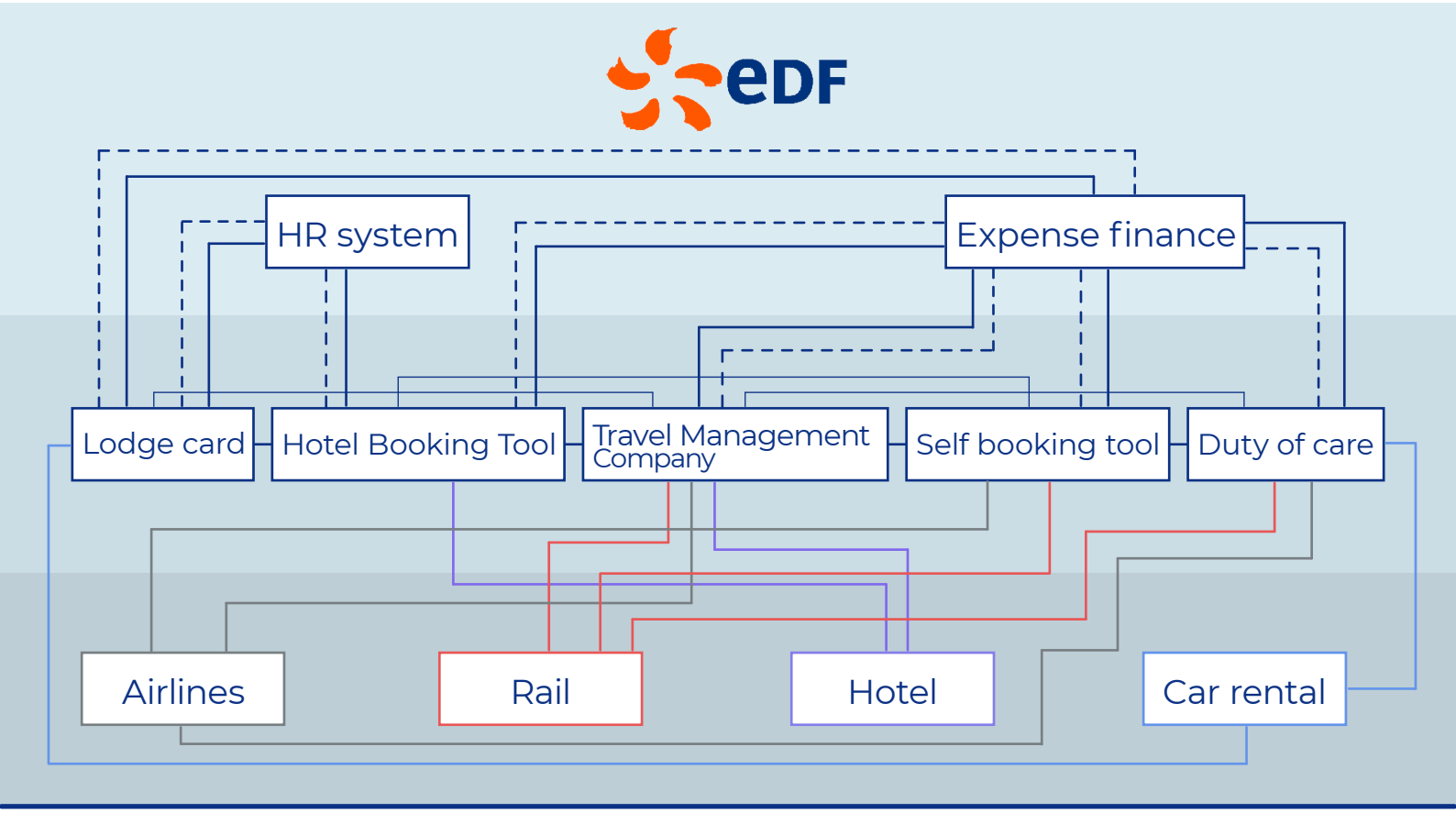
LE DÉFI

A cette époque EDF avait un prestataire de voyages d'affaires bien établi mais estimait qu'il n'évoluait pas. De plus, bien que l'ergonomie de son outil fût simple, l'infrastructure et l'organisation qu'il générait étaient complexe.

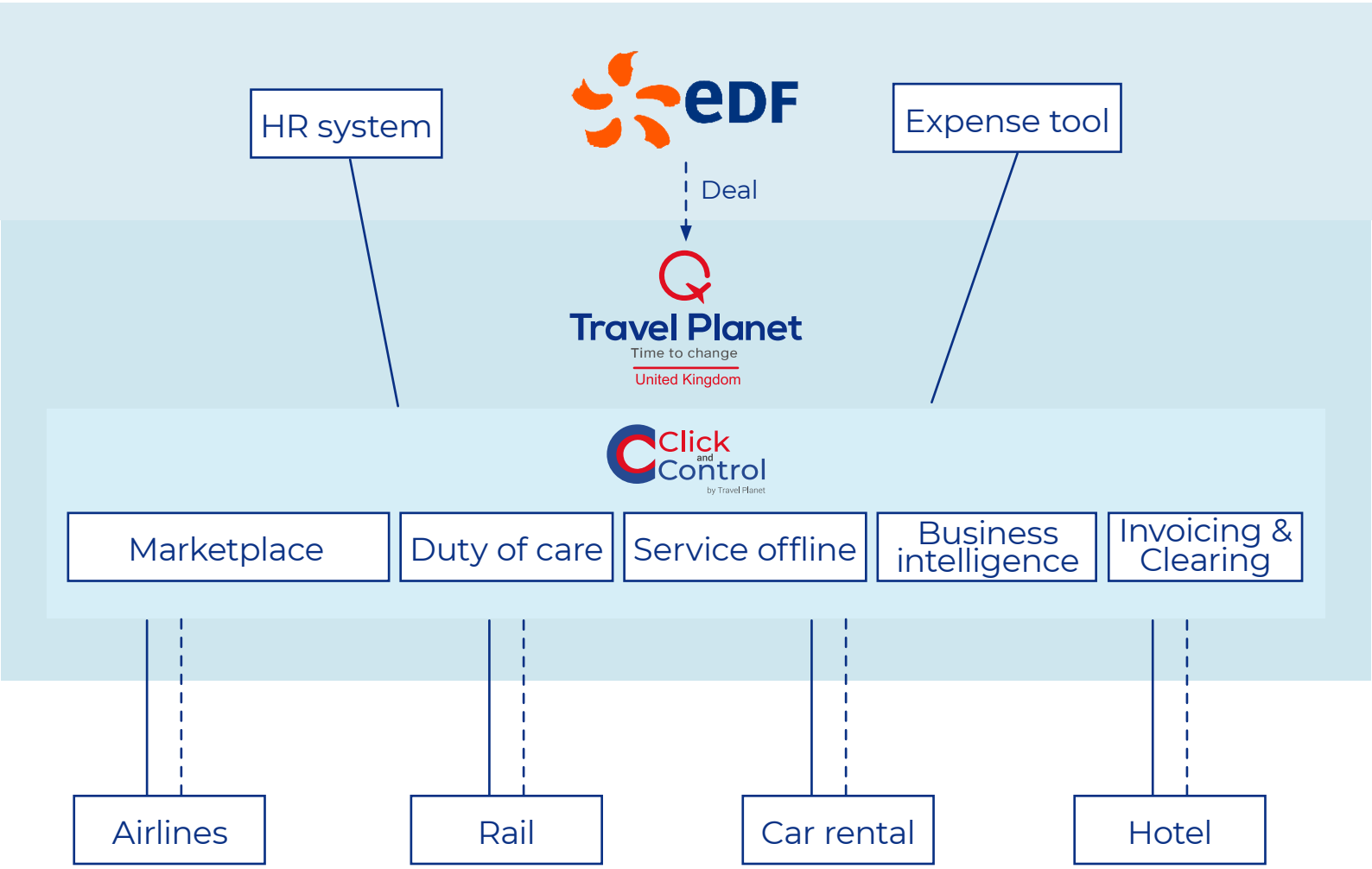
En offrant bien plus qu'une agence de voyage d'affaire à savoir sa propre solution intelligente « Click and Control » et le savoir-faire de consultants experts disponibles 24/7, Travel Planet a séduit les acheteurs d'EDF et a obtenu la signature d'un contrat pour 5 ans. Une belle performance.

Travel Planet
Time to change

AVANT


Technical flow
Contractual flow
eDF
HR system
Expense finance
Lodge card
Hotel Booking Tool
Travel Management Company
Self booking tool
Duty of care
Airlines
Rail
Hotel
Car rental

APRÈS


Technical flow
Contractual
HR system
eDF
Expense tool
Deal
Travel Planet
Time to change
United Kingdom
Click and Control
by Travel Planet
Marketplace
Duty of care
Service offline
Business intelligence
Invoicing & Clearing
Airlines
Rail
Car rental
Hotel

L'IMPLÉMENTATION

L'implémentation a commencé en mars 2019, tous les utilisateurs avaient migré fin juin 2019.

En plus d'être une marketplace offrant une multitude d'offres de services de voyage, Click and Control est une solution complète pour ses clients répondant aux enjeux business (facturation, reporting), sécuritaires (duty of care) et environnementaux.

ÉTAPE 1 : DÉCOUVERTE ET DÉFINITION

Un 1er atelier a été organisé avec EDF pour définir la politique voyage, la gestion du processus comptable et des profils utilisateurs.

Un plan d'implémentation a été mis en œuvre pour définir les différents flux et la configuration du système.

ÉTAPE 2 : CONFIGURATION DU PORTAL EDF

Le point important du projet était de faire en sorte que la maintenance du système soit le plus automatisée possible avec la création d'un flux direct avec le système de Ressources Humaines d'EDF puis la création de flux réguliers visant à automatiser les mises à jour de données d'information (profils, données).

Travel Planet a également fourni une API directe pour la location de voitures (ce qui n'était pas possible avec l'ancien outil de réservation), une connexion directe avec Premier Inn (avec un accès à leurs meilleurs tarifs) et la mise à disposition d'un service VIP avec une équipe dédiée pour le service de direction d'EDF.

En plus du scope initial une connexion directe entre Click and Control et le système de réservation d'espace de formation propre à EDF a été établie, facilitant la vie des utilisateurs et limitant les coûts d'hébergement des différentes solutions.

Le mode de paiement a également été modernisé avec la mise en place d'une solution de paiement virtuelle totalement sécurisée facilitant considérablement la gestion des facturations et le processus de suivi des dépenses pour EDF.

ÉTAPE 3 : PHASE DE TEST

Un pilote de la plateforme Click and Control a été mis à la disposition d'EDF pour assurer la bonne gestion des flux de données et rassurer les responsables de voyage d'affaire d'EDF.

ÉTAPE 4 : PHASE DE DÉPLOIEMENT

Une équipe composée de 8 consultants voyages d'affaire dédiés à EDF managé par un chef d'équipe a pris en charge la gestion du compte. L'équipe est responsable de la gestion des réservations complexes et des demandes de modification ou d'annulation des voyageurs.

Un service 24/7 est également à disposition tout le temps sans frais supplémentaires pour assurer un service exemplaire à chaque instant dans n'importe quelle destination dans le monde.

Une formation à la solution Click and Control a également été dispensée aux interlocuteurs clés d'EDF par les équipes de Travel Planet.

ÉTAPE 5 : LANCEMENT

La mise en place de Click and Control au sein des différentes business unit d'EDF a débuté en Mai 2019 pour s'achever fin Juin 2019.

Le changement a permis d'améliorer les fonctionnalités et de réduire considérablement les coûts de service. Une enquête auprès des utilisateurs, réalisée par EDF environ 6 mois après la mise en œuvre, a indiqué une bonne satisfaction des utilisateurs et dans la plupart des cas une satisfaction supérieure à l'outil précédent, bien établi et populaire.

Depuis le mois d'octobre 2020, Travel Planet continue de développer régulièrement ses services pour EDF en travaillant notamment sur une amélioration des systèmes d'approbation des voyages et une solution de géolocalisation et communication d'urgence pour la gestion des risques sanitaires, attentats et météorologiques.

“TRUST ME” avec Simon Prince

8 ans en tant que Business Travel Manager

Votre mission : Faire en sorte de satisfaire les utilisateurs de notre solution de voyage

Vos compétences : Gestion et analyse des fournisseurs

En tant que Business Travel Manager, quels ont été vos principaux défis ?
Travailler avec nos utilisateurs / collaborateurs pour faciliter le changement vers un nouveau fournisseur et les mettre à l’aise avec les nouvelles innovations.

Comment avez-vous procédé pour sélectionner la bonne TMC ?
Tous les fournisseurs ont été notés sur leur connaissance du marché, leurs capacités techniques et, bien sûr, leur prix.

Comment avez-vous entendu parler de Travel Planet ?
Via le département achat du Groupe EDF.

Finalement, pourquoi avez-vous choisi Travel Planet ?
Ils répondaient à toutes nos exigences (connaissances du marché / capacités techniques / meilleur prix) et très innovants et puis ils ont développé leur propre solution de réservation alors ils pouvaient intégrer nos demandes d’évolution plus rapidement.

Comment avez-vous trouvé le processus de mise en œuvre ?
C’était une approche assez traditionnelle - nous avons fait le récapitulatif de nos services existants, puis nous avons identifié nos nouvelles demandes, mis en place un projet pilote et une version évolutive pour chacune des unités opérationnelles.
La mise en œuvre s’est déroulée aussi bien que nous aurions pu l’espérer. Des bugs inévitables ont été rapidement identifiés et corrigés dans un délai raisonnable par les équipes de Travel Planet.

Quelle a été votre relation avec les équipes clients de Travel Planet ?
Au cours de la mise en œuvre, les relations avec certaines équipes internes ont parfois été compliquées (comme on pouvait s’y attendre avec un changement aussi important) mais la relation entre Travel Planet et EDF ont toujours été orientés vers un objectif commun de réussite. Nous avions des réunions hebdomadaires structurées, la relation avec l’équipe de Customers Management de Travel Planet est restée solide et optimiste tout au long de la mise en œuvre et d’ailleurs elle se poursuit aujourd’hui.

Travel Planet
Time to change

Qu'en est-il de votre nouveau défi en tant que Business Travel Manager après la Covid-19 ?
La Covid-19 est là dans la durée et chaque industrie devra s'y adapter. Pour les voyages d'affaires, tout le monde contrôlera les dépenses et veillera à la sécurité des voyageurs encore plus que jamais.

Aujourd'hui par exemple je contrôle les données et les statistiques de réservation quotidiennement, plutôt que mensuellement mais c'est assez simple avec le module de business Intelligence de Click and Control.

Comment Travel Planet vous aidera à assurer la sécurité de vos voyageurs d'affaires ?
Travel Planet va continuer à nous fournir une sélection de fournisseurs fiables et responsables dans son outil de réservation et à assurer la sécurité des voyageurs en traçant facilement son parcours de voyage.

Un système de notification des zones à risque va être mis en place très prochainement ainsi que des innovations et améliorations pour nous aider à traverser cette période incertaine.

Travel Planet
Time to change