

ETUDE DE CAS SWANSEA UNIVERSITY

L'ENTREPRISE

L'université de Swansea est une université axée sur la recherche qui fait la différence depuis 1920. La communauté universitaire s'épanouit dans l'exploration et la découverte et offre un juste équilibre entre l'excellence de l'enseignement et de la recherche et une qualité de vie enviable. L'université de Swansea compte 8 collèges répartis sur ses deux campus, situés sur le littoral de la baie de Swansea. C'est la troisième plus grande université du Pays de Galles en termes de nombre d'étudiants.

Dépenses annuelles en voyages

£3M

Taux d'utilisation de Click and Control

84 %

Comment avez-vous entendu parler de notre service ? Par le biais du cadre des services commerciaux de la Couronne pour le secteur public, Global Travel & Venue Solutions.

Quels sont les défis/problèmes qui ont nécessité un changement ? L'université de Swansea ne disposait pas d'un programme de gestion des voyages et les voyageurs utilisaient la source de voyage de leur choix. Il en résultait une absence de visibilité sur nos dépenses de voyage, un manque de contrôle de l'application de notre politique de voyage et une méconnaissance de la situation de nos voyageurs.

Qu'attendiez-vous d'une solution ? Nous recherchions une solution simple mais capable d'assurer le respect des politiques, y compris le devoir de diligence, et la visibilité des dépenses, tout en étant agile. Swansea cherchait à réduire le nombre de dépenses liées aux voyages.



James Thomas

Senior Category Manager – Swansea University

Qu'est-ce qui a permis à notre solution de se démarquer des autres solutions que vous avez étudiées ? La capacité de Travel Planet à s'intégrer dans n'importe quel système, ainsi que la richesse de son contenu, étaient primordiales. De plus, le modèle économique de Travel Planet, qui consiste à facturer les voyages à Swansea, a permis de réduire le nombre de notes de frais et les dépenses personnelles. Le service hors ligne était également très important pour certains de nos utilisateurs.

ETUDE DE CAS SWANSEA UNIVERSITY

Comment avez-vous mis en œuvre/introduit notre solution ?

La solution a été conçue en collaboration avec Travel Planet et les parties prenantes de l'Université de Swansea pendant plusieurs mois. Un plan des ateliers a été fourni à la suite de la réunion initiale, permettant à l'Université de coordonner la disponibilité des ressources clés et de s'assurer que les discussions étaient pertinentes. Le directeur de l'intégration et l'équipe du projet ont travaillé avec l'équipe de mise en œuvre de l'Université de Swansea pour soutenir l'accomplissement des jalons fixés. Comme un système de test configuré selon des exigences spécifiques n'était pas disponible, l'Université de Swansea a décidé de faire un essai avec un groupe pilote dans un premier temps, donnant à Swansea et à Travel Planet l'occasion d'examiner les commentaires recueillis. Ensuite, une formation a été dispensée virtuellement au reste de l'organisation, avec une séance de questions-réponses, des guides d'utilisation et des documents d'assistance fournis à l'avance pour être partagés en interne.

Comment notre équipe a-t-elle contribué à la mise en œuvre ?

L'équipe a présenté des idées novatrices et partagé des connaissances tirées d'expériences antérieures qui ont contribué à stimuler les discussions internes et à soutenir le développement de la solution. La contribution reçue a permis de s'assurer que le parcours du client était facile à naviguer et efficace, tout en incorporant les contrôles nécessaires dans le flux de réservation pour soutenir la conformité avec la politique de voyage de l'Université.

Quelle a été la réaction initiale de vos utilisateurs à notre produit ?

L'ensemble du système a été accueilli positivement, mais le processus d'approbation de l'université a posé des problèmes à certains utilisateurs finaux au départ. La décision a été prise de revoir la politique de voyage et d'augmenter la valeur des approbations dans le système pour améliorer l'équilibre entre fonctionnalité et contrôle. Travel Planet a répondu rapidement à la demande et le système a été reconfiguré dans les 24 heures.

Comment notre solution a-t-elle aidé depuis sa mise en œuvre ?

La réaction à la mise en œuvre de Click and Control a été positive dans toute l'université de Swansea. Le système facile à naviguer s'est avéré populaire auprès des utilisateurs finaux et l'intégration avec notre système ERP a simplifié le processus de bout en bout, des réservations aux approbations, puis au paiement des factures.

Notre solution a-t-elle permis d'économiser de l'argent et/ou d'augmenter la productivité ?

Bien qu'il soit difficile de faire une comparaison directe avec les dépenses de voyage avant la pandémie, un passage important des réservations hors ligne aux réservations en ligne a permis de réduire les dépenses grâce à la baisse des frais de réservation. L'accès au programme de tarifs négociés de la CCS via la solution facile à utiliser a permis de réduire le temps passé à rechercher et à créer des itinéraires de voyage, auparavant créés manuellement via Internet, ce qui prenait beaucoup de temps et ne garantissait pas l'itinéraire le plus efficace ou les meilleurs tarifs disponibles.

Le module de Business Intelligence est d'un grand soutien car il permet de suivre de près les dépenses de voyage au sein de l'organisation globale et des départements individuels.

ETUDE DE CAS

SWANSEA UNIVERSITY

Qu'est-ce qui vous a le plus impressionné ?

Travel Planet a continué à être proactif depuis le déploiement du système en identifiant des rapports d'économies et en mettant en place des messages système pour aider les utilisateurs finaux dans le processus de bout en bout. Ils ont examiné les moyens de développer la capacité du système et le service client a fourni un excellent niveau de service en étant facilement disponible pour soutenir les réservations manuelles et résoudre les questions rapidement.

Quels sont vos projets d'utilisation de notre solution à l'avenir ?

Nous souhaitons poursuivre notre collaboration afin de comprendre comment les développements futurs du secteur et de la plateforme Click and Control peuvent bénéficier à l'université.

Y a-t-il autre chose que nous devrions savoir ?

En termes de leçons apprises de l'implémentation, la fourniture d'un système de test configuré aurait permis de tester davantage le processus complet, y compris le transfert de fichiers entre Travel Planet et l'Université de Swansea avant le Go Live.

Quel est votre défi en tant que responsable des voyages d'affaires dans votre entreprise après covid 19 ?

Fournir au personnel un système et un service client efficaces pour faciliter le retour à la normale. Les économies sont un élément essentiel de cet exercice et la mise en œuvre d'un programme de gestion des voyages, ainsi que ces facteurs, sont essentiels pour que l'organisation soit en mesure de surveiller étroitement les dépenses et d'identifier d'autres opportunités.