

L'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI) compte environ 1 300 employés dont la mobilité est une valeur essentielle. En vue de proposer un système de réservation en ligne simple et flexible, l'OMPI a sélectionné la solution Traveldoo Enterprise lui permettant de gérer ce flux de voyageurs tout en respectant les politiques de voyages mises en place.

Les enjeux : simplifier et optimiser la gestion des déplacements professionnels

Le département *Section des Voyages et de l'Administration des Missions* de l'OMPI est responsable des voyages des personnels et non-personnels de l'organisation et du contrôle budgétaire de la partie événementielle. Troisième poste de dépenses de l'organisation, les déplacements s'organisent principalement depuis et à destination du siège à Genève.

L'enjeu majeur du département était de pouvoir organiser ces voyages tout en respectant les contraintes budgétaires et les règles de l'ONU. L'objectif était de faire baisser ces coûts tout en restant extrêmement opérationnel. **“ Nous avons le souci de faire des économies mais aussi de simplifier le travail, de réduire le temps de tous les processus administratifs et de favoriser les réservations en ligne au lieu de passer par l'agence de voyages ”**, explique Neïla Krifi. Il y avait un réel besoin de combiner les bons outils informatiques et de les intégrer aux systèmes d'applications existants et à venir.

PROFIL ET IDENTITÉ

Faisant partie intégrante des Nations Unies, l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI) est l'entité chargée d'élaborer un cadre juridique international de la propriété intellectuelle.

Basée à Genève, en Suisse, l'OMPI organise de nombreuses missions, conférences et assemblées tout au long de l'année. C'est au sein du département *Section des Voyages et de l'Administration des Missions* que Neïla Krifi, responsable des voyages et de l'administration des missions, et Raphaël Blanc, chef de projet dans le cadre de l'implémentation de Traveldoo, ont conduit la transition et la conversion vers une solution de réservation en ligne.

L'OMPI choisit Traveldoo : un OBT flexible associé à un accompagnement unique

Suite à un appel d'offres, l'OMPI a choisi Traveldoo afin de mettre en place Traveldoo Enterprise, *Online Booking Tool* (outil de réservation en ligne) permettant de simplifier l'organisation des déplacements grâce à un moteur de réservation fiable et une expérience d'achat conviviale. **“ Il fallait que la solution soit facilement intégrable avec celle de notre agence. Un des points de l'appel d'offres était d'avoir quelque chose de plus pérenne dans le temps au lieu d'une solution fournie par l'agence ”** souligne Raphaël Blanc. Un changement d'agence de voyages a été décidé durant le projet sans que ce dernier ne soit impacté. **“ Traveldoo s'est chargé de toute la coordination entre les agences pour nous. ”**, explique Raphaël Blanc.

Traveldoo a géré l'ensemble des transferts, en partenariat avec l'agence de voyages. Ils ont su travailler de manière indépendante et autonome ce qui nous a fait gagner beaucoup de temps étant donné que nous n'avions pas à faire la liaison entre les deux entités.



Traveldoo a compris nos besoins dès la préparation du dossier et pendant la phase d'appel d'offres. Dès le début, cela correspondait à ce que l'on attendait et cela nous a renforcé dans notre choix d'une solution simple et flexible et d'une équipe disponible et à l'écoute.

Les étapes vers le succès de l'implémentation et de l'adoption

Un projet parfaitement mené par l'OMPI et Traveldoo

Avec un chef de projet et une équipe support dédiés, Traveldoo a su accompagner l'OMPI durant la phase gestion du changement. Utilisant les techniques digitales, l'équipe a créé une campagne d'emails et d'annonces sur l'intranet de l'organisation, des guides utilisateurs, des vidéos annonçant la mise en place du nouvel outil et les formations disponibles. Il était indispensable que la solution Traveldoo soit adoptée par tous et que son utilisation soit simple. Des formations ont été organisées avec le personnel avant le lancement de l'outil. Les employés ont bénéficié de démonstrations et de sessions pratiques leur permettant de mieux se familiariser avec la solution. Un test pilote a été réalisé avec succès lors de l'organisation de la prestigieuse Assemblée Annuelle réunissant les Etats membres.

Une politique voyages intégrée et optimisée pour une utilisation simplifiée et maximisée

Depuis le 1^{er} Décembre 2014, Traveldoo Enterprise est utilisé par l'ensemble de l'OMPI et l'adoption a connu un grand succès sans complications. **“ D'un point de vue indicateur de performance nous sommes à 60 % de taux d'adoption après 4 mois de mise en place ”**, précise Neila Krifi. La satisfaction des utilisateurs est visible avec de nombreux retours positifs, tant du staff que de l'équipe managériale. Traveldoo Enterprise a permis à l'OMPI d'optimiser la mise en application de sa politique voyages et d'améliorer l'autonomie des utilisateurs, en particulier les assistantes administratives. Les managers ont désormais une meilleure visibilité de la gestion des réservations que font leurs assistantes et vont facilement eux-mêmes sur l'OBT.

CHIFFRES CLÉS

60 % de taux d'adoption après 4 mois d'utilisation.

Tarif moyen des transactions globales : - 21 %

Tarif moyen des transactions agences : - 36 %

Tarif moyen des billets : - 9 %

Réductions constatées en août 2015 par rapport aux tarifs moyens enregistrés en août 2014.

Un service et un accompagnement de qualité

Aujourd'hui, Traveldoo Enterprise est complètement inscrit dans le fonctionnement de l'Organisation et les équipes sont autonomes. Le gain de temps passé sur les transactions et procédures administratives est démontrable ainsi que le nombre croissant de réservations. **“ Tous ces points sont des indicateurs de succès indépendamment de l'aspect financier ”** explique Neila Krifi. La réussite tient également à la collaboration étroite avec Traveldoo, ainsi qu'à son soutien et son expertise. **“ Traveldoo nous a suivis tout au long du projet et nous avons toujours eu le contact et les réponses adéquates. Globalement c'est une bonne expérience, nous remercions les équipes investies dans ce projet car cela s'est très bien passé ”**, soutient Raphaël Blanc.

Un accompagnement de proximité et des perspectives de développement internationale

L'équipe Traveldoo se concentre désormais sur le perfectionnement de l'outil et l'intégration de l'OBT dans l'ERP. De son côté l'OMPI souhaite maximiser les avantages des solutions online Traveldoo qui sont désormais utilisées par ses bureaux régionaux.

