

Nos solutions chez Quintiles

Visé par EPSA
Conseil et solutions
achats hors production



Amélioration des flux, réduction du coût agence et des coûts indirects internes

Quintiles

Quintiles contribue à l'amélioration des systèmes de soins à travers le monde en fournissant une large gamme de services professionnels, d'informations et de solutions de partenariat destinées aux industries pharmaceutiques, biotechnologiques et de la santé. La société emploie 16 000 personnes dans le monde.

Quintiles France compte 275 voyageurs réguliers, ce qui représente un budget annuel de plus de 1 500 000€.

[En savoir plus sur Quintiles...](#)

« Au delà des chiffres, les solutions Expedia Corporate Travel ont permis à Quintiles de bénéficier de ce qui se fait de mieux sur le marché en terme d'optimisation de budget et de réservation. »

Olivier Pesez, Responsable Achats, Quintiles

Une problématique voyage non optimisée

Quintiles travaillait auparavant avec une agence de voyages offrant un service dit « classique » : réservation par téléphone, statistiques annuelles. Le décalage entre les attentes de la direction financière, des assistantes et des voyageurs ne cessait de croître.

Il devenait évident que la problématique « voyages d'affaires » n'était qu'effleurée, qu'aucune solution complète n'était mise en œuvre. Conséquence? Malgré une bonne application de la politique voyages, des accords prestataires bien négociés, les flux de réservation et financiers n'étaient pas optimisés.

Nos solutions

Réservation en ligne

Incentive à l'utilisation du site

Approbation et Reporting

Intégration avec système comptable

Suppression des flux papier

Des solutions, des équipes, des résultats

Nos solutions prennent toute leur dimension grâce au travail d'accompagnement de nos équipes. Le suivi quotidien effectué chez Quintiles a porté ses fruits :



76% des réservations effectués sur le site dès le 1er mois

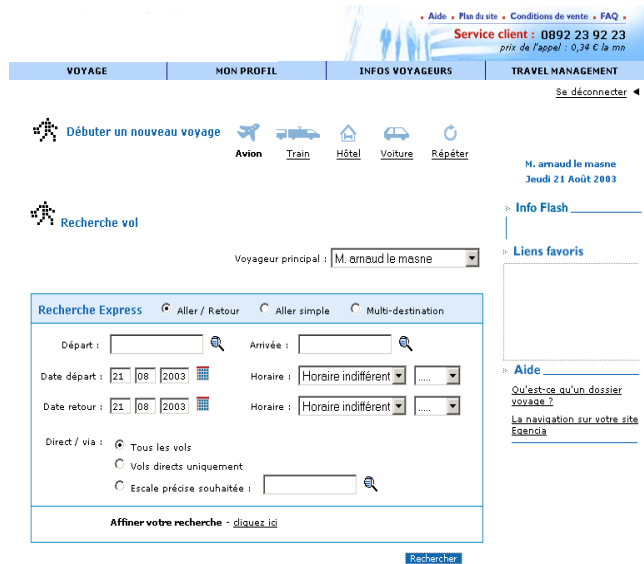
4.45% du budget voyages économisé dès la 1ère année

« Avec notre ancienne agence toutes les réservations passaient par téléphone. Grâce à l'accompagnement continu de notre formatrice puis de notre account manager les assistantes ont rapidement adopté la réservation en ligne.

On mesure dès le départ la réactivité et l'efficacité d'Expedia Corporate Travel. Accompagner un client ce n'est pas le nourrir de bonnes paroles, c'est être sur le terrain. La culture d'accompagnement client Expedia Corporate Travel est forte et cela a été déterminant dans la réussite du projet. »

Florence Bentolila, Travel Director Quintiles

76% des réservations en ligne



The screenshot shows the Expedia Corporate Travel website interface. At the top, there are navigation tabs: VOYAGE, MON PROFIL, INFOS VOYAGEURS, and TRAVEL MANAGEMENT. Below these are icons for Avion, Train, Hôtel, Voiture, and Répéter. A search bar is visible with the text 'Recherche val' and a dropdown menu for 'Voyageur principal' set to 'M. amaud le masne'. The main search form is titled 'Recherche Express' and includes fields for 'Départ', 'Arrivée', 'Date départ', and 'Date retour'. It also has options for 'Direct / via' (Tous les vols, Vols directs uniquement, Escale précise souhaitée) and a 'Rechercher' button.

L'expérience acquise par Expedia Corporate Travel en « change management » a permis à Quintiles d'atteindre très rapidement 76% de réservation en ligne. L'amélioration du processus de réservation acquis, la réduction du coût agence et des coûts indirects se sont enclenchés naturellement.

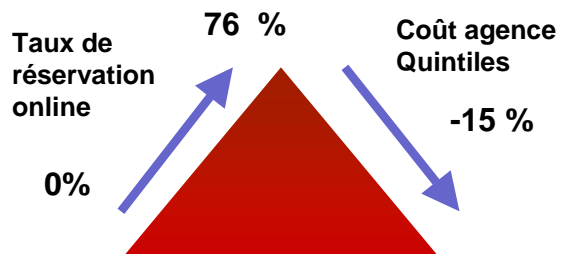
Réduction du coût de l'agence

**15 600€ d'économies en 2003
(0.86% du budget)**

Afin d'encourager les réservations en ligne, Quintiles bénéficie **d'un incentive à l'utilisation de son site privatif**. Plus les assistantes réservent par internet, plus Quintiles économise d'argent.

Une réservation faite par une assistante de Quintiles sur son site privatif est financièrement plus avantageuse qu'une réservation faite par l'intermédiaire d'un conseiller voyages Expedia Corporate Travel.

Expedia Corporate Travel a toute capacité à quantifier le nombre de réservations faites par internet et évaluer le montant en € rétrocédé à Quintiles. Plus le taux de réservation internet est élevé, plus le coût agence baisse.



Nos solutions chez Quintiles

Réduction des coûts indirects

de 51 200€ en 2003

L'objectif était de supprimer les ordres de missions, **supprimer le flux papier** tout en gardant un taux d'application élevé de la politique voyages.

Le système d'approbation mis en place a permis de gagner du temps sur l'organisation des déplacements, mais surtout de fluidifier le process et de réduire ainsi considérablement les coûts indirects.

« Notre grande priorité était d'éliminer le flux papier lié à notre approbation par ordre de mission. Nous y sommes parvenu grâce au motif de déplacement que nos voyageurs sélectionnent à chaque réservation sur le site »

Olivier Pesez, Responsable Achat

« Nous recevons nos relevés de facturation d'Expedia Corporate Travel par xml depuis 1 an. Le gain de temps est important pour nos équipes comptables. Celles-ci peuvent se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. Nous avons gagné en productivité, visibilité, précision et qualité ».

Francis Debaune, Directeur Financier Quintiles



Résultats
Suppression des ordres de mission (économie d'un poste dédié à la gestion des ordres de missions)
Application totale de la politique voyage
Reporting instantané et accès aux statistiques directement sur le site
Le gain de temps généré par l'optimisation des flux financiers a permis à Quintiles d'économiser l'équivalent d'un demi-poste
Suivi précis des factures/avoirs
Anticipation des engagements de dépense
Qualité et exhaustivité de l'information

Pays	Classe	Montant (€)	%	Nb billets	Prix moyen/billet (€)
France/Allemagne	Eco	42 431	86 %	65	771
	Affaires	7 112	14 %	6	790
Sous-total pays		49 542	20 %	64	774
France/Grande Bretagne	Eco	20 123	83 %	38	530
	Affaires	4 266	17 %	7	609
Sous-total pays		24 389	10 %	45	542

Quintiles devait auparavant réintégrer manuellement toutes les données de facturation dans son système comptable. Aujourd'hui les données de facturations sont **intégrées directement et instantanément dans le système comptable de Quintiles**.

Système comptable



Envoi des données de facturation d'Expedia Corporate Travel à Quintiles en format XML (eXtensible Markup Language)



Système comptable



Les données sont enrichies après réception et avant intégration dans système comptable de Quintiles

«Les économies que nous avons réalisées ont dépassé nos prévisions. Nos accords avec les compagnies aériennes étaient déjà très bien négociés, la marge de manœuvre n'était donc pas au niveau des économies prestataires mais de la réduction des coût indirects et du coût agence».

« Le projet Expedia Corporate Travel est pour nous un succès humain et financier ».

Francis Debaune,
Directeur Financier Quintiles

Réduction du coût de l'agence

15 600€

Réduction des coûts indirects internes

51 200€

Économies totales sur le budget voyages 2003

66 800€

4.45%



Visé par EPSA
Conseil et solutions
achats hors production