

Workday et TripAdvisor

Voyage dans le Cloud sur une suite unifiée d'applications

TripAdvisor, l'acteur qui change la donne dans la planification de voyage, base sa réussite sur sa rapidité d'évolution.

« Nous avons vraiment à cœur de proposer le meilleur aux visiteurs de notre site, et ce, à une vitesse inégalée, » déclare Stephen Kaufer, Président et CEO de TripAdvisor. « Pour réussir, soyons rapides », tel est leur philosophie. C'est pourquoi ils ont choisi Workday.

Un système hérité « ultralent »

Lancé en 2000, TripAdvisor est aujourd'hui le plus grand site de voyage au monde.

« TripAdvisor aide les voyageurs mais n'a pas pour but de planifier leur voyage, continue M. Kaufer. C'est la communauté des autres voyageurs, par le biais de leurs conseils, astuces et avis uniques, qui aide le futur voyageur. Quand vous pensez aux 50 à 60 millions de visiteurs mensuels, ainsi qu'aux 75 millions de commentaires et avis que nous avons sur le site, ce sont des tonnes de gens qui ont accordé un petit moment dans leur journée pour aider les autres voyageurs à planifier le voyage de leurs rêves. »

En décembre 2011, la société s'est dissociée d'Expedia et de son système ERP hérité sur site. Selon Julie Bradley, CFO de TripAdvisor, utiliser l'ancien système était un vrai challenge. « C'est comme avec une baratte à beurre, déclare-t-elle. Vous entrez les informations, puis vous attendez longtemps qu'il en ressorte quelque chose. Le reporting prenait un temps fou, les analyses également. Et cette perte de temps était un frein à nos objectifs de développement. »

Dans l'optique de l'introduction en bourse de la société, il était évident qu'un système ERP traditionnel ne correspondrait pas à leur philosophie « Pour réussir, soyons rapides ». D'autant qu'ils souhaitaient doter leurs employés des outils les plus performants.

« La technologie est le cœur de notre entreprise, poursuit Julie Bradley. Nos ingénieurs sont les meilleurs et les plus brillants. S'ils ne sont pas satisfaits des systèmes, ils développent les leurs. Il est donc important pour nous de leur fournir des outils de pointe, avec une expérience utilisateur moderne, capables d'évoluer, et qui leur permettent de réaliser un travail optimal. »



TripAdvisor en bref

1 400 employés aux Etats-Unis et en Chine

Coté au NASDAQ sous le symbole TRIP

CA de 637 millions de \$ (2011)

Siège à Newton, Massachusetts (Etats-Unis)

Solutions Workday

Human Capital Management

Financial Management

Payroll

Expenses

Procurement

Bénéfices pour TripAdvisor

Déploiement rapide d'un système unifié de gestion des ressources humaines et de gestion financière, dans les temps et budgets définis

Les changements apportés aux processus de gestion, reporting et organisations sont immédiatement répercutés, et les données implicitement plus précises

Des fonctions d'analyses plus détaillées améliorent la prise de décision et la réactivité du service financier

Les fonctionnalités internationales et mobiles répondent aux besoins d'une activité complexe, à évolution rapide

Processus de clôture trimestriel accéléré

Des mises à jour logicielles régulières remplacent les mises à niveau onéreuses

Contrôles renforcés et piste d'audit permanente

Renforcement de l'engagement des employés et réduction des coûts de formation et de support

L'alliance parfaite en faveur de l'innovation

Pour Stephen Kaufer, il était important de trouver un partenaire en parfaite adéquation avec l'approche novatrice et originale de son entreprise. « J'ai repensé aux débuts de TripAdvisor lorsque nous avons décidé de faire les choses différemment de ce qui se pratiquait alors, ajoute-t-il. A l'époque, le monde était dans les guides de voyage. Aujourd'hui, nous nous appuyons sur le contenu généré par les utilisateurs. Nous avons étudié les différents systèmes ERP et avons trouvé qu'il s'agit certes d'un mode de travail, mais où est l'innovation ? Nous voulions une interface Web, de la simplicité d'utilisation, une page d'accueil personnalisée. »

Ils se sont donc tournés vers Workday.

Les fonctionnalités globales de Workday ont immédiatement attiré l'attention de l'entreprise. « TripAdvisor est une entreprise véritablement internationale, continue-t-il. Nous exploitons des sites dans plus de 20 langues et sommes présents dans le monde entier. Nous avons vraiment besoin d'un système à l'échelle de l'entreprise capable de gérer l'ensemble des filiales, des différents modes de paiement, et de toutes les composantes qui vont de pair avec une société de cette importance. Nous avons été ravis de ce que Workday a pu nous apporter. »

Parfaite intégration grâce à une suite unifiée

Dès le début, la suite unifiée d'applications Workday a permis à TripAdvisor de faire face à la rapidité de son évolution. Le déploiement de la Gestion du Capital Humain a pris cinq mois, celui de la Gestion Financière, sept, et ce, dans les temps et les budgets prévus.

Selon la directrice financière, Julie Bradley, « La paie est désormais traitée en dehors du département RH. Qui plus est, elle est parfaitement intégrée à notre système financier. Finies les intégrations problématiques résultant de systèmes disparates. Les rapports sont désormais cohérents. » L'interface utilisateur commune à toute la solution permet aux managers d'exécuter différentes tâches, du suivi des congés à l'approbation des notes de frais et règlements des fournisseurs dans un environnement familier. « Ils n'ont plus à se connecter à plusieurs systèmes. En terme d'expérience utilisateur, c'est le système parfait, » ajoute-t-elle.

« Nous sommes passés en production le 1^{er} avril et avons clos le second trimestre par une introduction en bourse, avec le système de gestion financière intégré au système RH, » poursuit-elle. « Nous avons réussi à dépasser toutes les attentes. Nous étions capables de prévoir les chiffres et d'analyser dans le détail. Nous avons diminué les temps d'attente au profit de la réflexion. Mon équipe a approfondi sa compréhension des chiffres. Et nous avons pu transmettre ces informations à Wall Street et à notre direction. »

Et de conclure, « Workday nous a permis de passer du simple reporting des chiffres à un focus sur leur analyse, ce qui apporte plus de valeur ajoutée à l'entreprise. »

Répondre aux attentes d'une entreprise cotée en bourse

Noel Watson, contrôleur chez TripAdvisor, apprécie la façon dont Workday peut répondre aux exigences d'une société cotée en bourse, notamment en termes de réglementation Sarbanes-Oxley et de normes d'audit strictes. « Workday me permet d'avoir un aperçu en temps réel des données. Je n'ai plus à attendre la fin d'un processus pendant des jours, ni à reformuler la question pour obtenir une réponse, » affirme-t-il.

Tout aussi impressionnant selon Watson, la vitesse à laquelle l'entreprise a pu redevenir opérationnelle après la scission d'avec Expedia et ce, grâce à Workday. TripAdvisor devait développer tout ce que sa maison mère offrait auparavant : un système de trésorerie, une organisation fiscale et des fonctionnalités de rapports SEC. « Nous avons donc été très surpris de pouvoir développer ces systèmes en même temps que la mise en œuvre et l'exploitation de Workday, et ce, grâce à un seul système, simple et rapide, » poursuit-il.

De même, Noel Watson constate que Workday a permis de raccourcir le délai de clôture des exercices. « En tant qu'entreprise cotée en bourse, il est vraiment important de pouvoir raccourcir le délai de clôture et de finaliser les résultats de la période aussi vite que possible, ajoute-t-il. Ces résultats sont ensuite transmis à la direction, qui peut les analyser avant de les présenter aux investisseurs et aux analystes, ainsi qu'au reste du monde. »

Une clôture vraiment plus rapide ? « Avant Workday, il fallait plus d'une semaine pour finaliser la clôture, affirme-t-il. Aujourd'hui, notre objectif est de ramener ce délai à quelques jours. Nous avons toutes les raisons de croire à notre succès, car nous disposons de l'outil adapté. »

Fonctionnalités mobiles pour une main-d'œuvre globale

Eric Lombardo, Directeur senior des Ressources Humaines chez TripAdvisor, partage cet avis. « Dans le cadre de notre philosophie « Pour réussir, soyons rapides », Workday nous aide à être les plus performants possible, déclare-t-il. Le système favorise notre culture du succès en nous offrant la technologie nécessaire à la compréhension de notre main-d'œuvre. »

M. Lombardo apprécie notamment les fonctionnalités mobiles de Workday. Dans le système hérité, « il était toujours très difficile de générer des rapports. Aujourd'hui, nous avons accès au profil des talents d'un employé. Souhaite-t-il changer de site ? Souhaite-t-il devenir vice-président ou contributeur ? Je peux accéder à toutes ces informations depuis mon iPad, de chez moi, Je peux également être en déplacement à Singapour et vouloir connaître l'employé que je reçois, ses motivations et ses opportunités de carrière. Il me suffit d'accéder à Workday depuis mon iPad. »

Avec le système hérité, il était également difficile de profiter des dernières technologies. « Nous devons patienter ou acquérir des licences pour pouvoir en bénéficier. Cela ne facilitait pas la tâche, » poursuit-il. Workday a remplacé les mises à niveau onéreuses et chronophages par des mises à jour régulières de sa suite d'applications. « Avec Workday, vous installez la plateforme et c'est prêt. Vous suivez ainsi l'évolution

de votre main-d'œuvre. Vous pouvez agir vite. Vous disposez des dernières tendances nécessaires pour atteindre les objectifs. » Le rythme des mises à niveau suit le rythme de l'activité de TripAdvisor. « Les ressources humaines ne sont plus archaïques. Nous disposons de données en temps réel, » conclut Lombardo.

Une décision facile à prendre

Malgré la complexification future de l'activité, Workday saura s'adapter. « Je n'ai aucun doute quant à la capacité de Workday à suivre le rythme, » affirme le PDG Stephen Kaufer. « Sa base de clients étendue les incite à anticiper certaines des fonctionnalités que je n'ai peut-être même pas encore envisagées. Mais ce sera un plaisir pour moi de les découvrir lors de la prochaine mise à jour. »

Et d'ajouter, « Workday dispose d'une fantastique équipe et d'un fabuleux produit, basé sur le Web, qui propose toutes les fonctionnalités que nous recherchons. Il est facile d'utilisation. Je l'utilise sans avoir reçu aucune formation préalable et je n'ai aucun manuel d'utilisation. La décision fut donc pour nous très facile à prendre : Workday HCM, Workday Financial Management, Workday Payroll. »



Workday | Téléphone : +33 (0)1 84 88 34 44 | www.workday.com/fr