

TRAVEL: THOMAS COOK



STATS:

BASE DE DONNÉES:

TAILLE:

D'UTILISATEURS

DISTRIBUTION:

	TOBIAS	COMIS
BASE DE DONNÉES:	DB2	ORACLE
TAILLE:	1 To	50 Go
# D'UTILISATEURS	ENV. 850	75
DISTRIBUTION:	WEB, NARROWCAST	WEB, DESKTOP

APPLICATIONS:

ANALYSE DE LA CAPACITÉ DES HÔTELS, REPORTING STANDARD, CALCUL DES MARGES SUR COÛTS VARIABLES, CAPACITÉ DES AVIONS, ANALYSE DES RÉSERVATIONS, TARIFS, REVENUS ET COÛTS

« GRÂCE À MICROSTRATEGY, NOUS AVONS REMPLACÉ ENV. 1 200 RAPPORTS STATIQUES PAR ENVIRON 50 MODÈLES DE RAPPORTS QUE L'UTILISATEUR FINAL PEUT CONFIGURER SELON SES BESOINS. »

REINER MÜLLER, RESPONSABLE DU SYSTÈME D'INFORMATION DE GESTION

Une agence de voyage européenne

Avec 7,8 milliards d'euros de ventes, 19 800 employés, 33 marques de tour-opérateurs, 67 avions et plus de 2 400 agences de voyages, Thomas Cook occupe la deuxième place de l'industrie européenne des voyagistes. Cette entreprise officie en Allemagne, Grande-Bretagne, Irlande, France, Belgique, Luxembourg, Pays-Bas, Autriche, Hongrie, Pologne, Slovaquie et Slovénie.

L'entreprise Thomas Cook AG était détenue à parts égales par KarstadtQuelle et Lufthansa jusqu'à début 2007, date à laquelle KarstadtQuelle AG est devenu l'unique propriétaire. Thomas Cook possède 450 agences en France. Les marques du voyageur sont Corsicatours, Look Voyages, Pierre & Vacances, Marmara, Maeva... Il est également représenté par diverses marques sur les marchés d'Europe de l'Est et de l'Ouest.

Au cours de l'exercice fiscal 2005/06, Thomas Cook a décidé de s'orienter vers une direction stratégique fondamentalement nouvelle, en s'écartant du modèle de l'entreprise touristique totalement intégrée. Le groupe poursuit une stratégie

« asset light », c'est-à-dire qu'il se concentre sur son cœur de métier et renonce aux activités qui exigent d'importants investissements pour pouvoir répondre plus rapidement et de façon flexible aux mutations des marchés. L'entreprise a ainsi pour objectif de devenir organisateur et agent de voyages organisés et d'offres modulaires. Parallèlement, elle investit dans le développement d'activités à fort potentiel, comme le commerce électronique et l'établissement d'une plate-forme de production informatique commune à tous les tour-opérateurs du groupe.

Situation initiale

L'entrepôt de données (DWH, datawarehouse) du groupe Thomas Cook a pour mission de libérer les systèmes de réservation (qui doivent fournir des performances extrêmement élevées et être disponibles sans interruption) des tâches de reporting pur. Parallèlement, le DWH doit fournir des informations à jour et de qualité pour les autres processus touristiques. Il doit par conséquent servir d'emplacement central pour toutes les données et les rapports des processus administratifs.

Par la suite, les processus déjà reliés au DWH devront permettre l'implémentation ou le développement de nouvelles exigences spécifiques et par conséquent l'amélioration continue de la solution et de l'avantage commercial.

En outre, l'intégration des acquisitions réalisées jusqu'à présent (en reliant des unités de plus en plus nombreuses aux processus centraux) et les synergies associées représentent une mission essentielle continue. Dans ce contexte, la solution de reporting de Thomas Cook a pour fonction centrale d'implémenter rapidement de nouveaux concepts et de développer des solutions stables et efficaces tout en garantissant la qualité des données de façon transparente.

Solution MicroStrategy

La plate-forme de Business Intelligence MicroStrategy permet aux employés d'accéder aux applications Web de l'ensemble de l'intranet. Quelques 730 utilisateurs accèdent à l'entrepôt de données via MicroStrategy Web ou NarrowCast Server, tandis que 35 opérateurs y accèdent via MicroStrategy Desktop. Les services de reporting, planification et pilotage de la plate-forme MicroStrategy permettent entre autres le contrôle, la gestion de l'utilisation, la gestion des recettes/ventes/achats et la gestion de la relation client (CRM).

Technologie

La solution MicroStrategy Intelligence Server réalise des

analyses complexes sur des volumes de données en croissance constante, ce qui facilite la transition d'un entrepôt de données orienté production à un environnement orienté client. Elle offre évolutivité, flexibilité et disponibilité. MicroStrategy permet également l'association de la plate-forme à d'autres outils comme Excel ou Access. Environ 500 utilisateurs accèdent à MicroStrategy Web. L'interface utilisateur HTML est simple d'emploi et intuitive.

Solutions décisionnelles

- Analyses touristiques standard (système TOMIS = Thomas Cook Management Information System) : analyse des recettes, chiffres moyens concernant les passagers, recette moyenne par passager et durée des séjours
- Analyses standard des ventes (TOMIS) : listes des divers circuits de vente établies à partir des catalogues et saisons
- Analyses CRM : calcul de la probabilité qu'un client effectue à nouveau une réservation avec Thomas Cook
- Gestion des réclamations : plaintes concernant les hôtels, sites, destinations, comparaison avec d'autres hôtels
- Système d'information de gestion de Condor Airlines (planification et contrôle des vols, identification des itinéraires associés à de faibles marges, rapports sur le coût moyen des places, remplissage des avions, bénéfices, coûts et profit)
- Distribution aux responsables de rapports hebdomadaires, mensuels et quotidiens présentant les ventes par destination, type de transport et agence de voyages.

Conclusion

« Grâce à MSTR, nous avons remplacé 1 200 rapports statiques par environ 50 modèles de rapports que l'utilisateur final peut configurer selon ses besoins. Nous avons ainsi créé une structure de reporting cohérente et transparente pour les différents niveaux de l'entreprise. Tous les employés, des responsables locaux aux décisionnaires du siège social, reçoivent quotidiennement les informations concernant leur activité », explique Reiner Müller, responsable du système d'information de gestion.

« Parallèlement, le département informatique peut se concentrer sur son activité principale. Notre nouvelle solution permet aux administrateurs d'implémenter rapidement et efficacement les nouvelles exigences. » Cette répartition des tâches entraîne une nette accélération du processus de développement d'applications.

Pour l'implémentation réussie de cette solution de Business Intelligence dans l'ensemble de l'entreprise, Thomas Cook a reçu le MicroStrategy Honors Award lors du MicroStrategy Symposium 2007 de Frankfurt.