

MAGNATECH[®]

ÉTUDE DE CAS:

Goldman Travel Corporation

+

ONTRACK^{plus}[™]



July 2024

À PROPOS DU GROUPE GOLDMAN

Le Groupe Goldman, une entreprise familiale florissante et multi-générationnelle, a connu une croissance significative depuis sa fondation par Alf Goldman en 1983. Désormais dirigée par Tom Goldman OAM, avec ses fils David et Anthony Goldman également à la barre, l'entreprise s'est développée tant de manière organique que par des acquisitions stratégiques.

Membre fondateur de Link Travel Group, les marques du Groupe Goldman englobent les services de voyages d'affaires, de loisirs haut de gamme et de croisières. Cette étude de cas se concentre sur leur marque de voyages d'affaires, Goldman Travel Corporation, basée à Sydney, en Australie.

Goldman
TRAVEL CORPORATION

travelcall


SMARTFLYER

the cruise centre
BY TRAVELCALL

Link
TRAVEL GROUP

DÉFIS AVANT ONTRACKPLUS

Before implementing Magnatech® Travel Management Solutions' OnTrackplus™, Goldman Travel Corporation faced significant challenges in managing and tracking unused ticket credits. The existing manual process was prone to errors and inefficiencies:

1

Erreur humaine : La gestion manuelle des crédits de billets entraînait souvent des inexactitudes, ce qui conduisait à des valeurs de crédit incorrectes et à des décisions erronées de la part des clients.

2

Intégrité des données : L'incapacité du système de gestion intermédiaire à prorater correctement les billets réémis entraînait souvent des valeurs de crédit incorrectes.

3

Processus chronophages : Les gestionnaires d'entreprise et les consultants passaient un temps excessif à auditer et valider les rapports de billets, ce qui les détournait d'activités plus précieuses auprès des clients.

4

Impact de la COVID-19 : La pandémie a exacerbé ces défis, avec près de trois ans de règles de crédits aériens en constante évolution, créant un arriéré de crédits nécessitant un suivi précis.

POURQUOI CHOISIR MAGNATECH ?

La décision d'adopter OnTrackplus a été influencée par une confluence de plusieurs facteurs :



Masse critique :

À la sortie de la COVID, la gestion des crédits était un véritable casse-tête.



Automatisé :

Le suivi et les calculs automatisés des crédits par OnTrackplus garantissaient que le marquage et les calculs manuels ne seraient jamais sujets à des erreurs humaines.



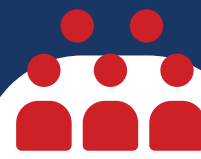
Expertise en

ventes : La communication efficace de Magnatech a souligné comment OnTrackplus pouvait soulager les points de douleur opérationnels de Goldman Travel.



Adaptation **Technologique :**

La compatibilité d'OnTrackplus avec les systèmes existants tels que Serko, ainsi que sa nature agnostique permettant une intégration fluide avec diverses plateformes.



Validation: de

l'industrie : Les retours positifs des pairs dans l'industrie du voyage ont confirmé la fiabilité et les avantages d'OnTrackplus.

MISE EN ŒUVRE

Shaun Manuain, Spécialiste des Solutions Numériques, a indiqué que la mise en œuvre de OnTrackplus était simple et efficace :

- **Transition Sans Coutures :** Le processus était simple comparé à d'autres mises en œuvre de systèmes, avec une perturbation minimale des opérations quotidiennes.
- **Transition Sans Effort :** Le processus a été simple par rapport à d'autres mises en œuvre de systèmes, avec une perturbation minimale des opérations quotidiennes.
- **Nettoyage des Données :** Goldman Travel a soigneusement nettoyé ses données de crédit avant de télécharger leurs crédits historiques de Tramada pour s'assurer que seuls les crédits valides étaient téléchargés dans OnTrackplus, tout en reconnaissant qu'OnTrackplus aurait trié les crédits valides des non-valides.



« Honnêtement, ce n'était pas aussi douloureux que je le pensais ! Comme pour tout changement, les consultants y sont allés avec prudence, mais au fur et à mesure, ils l'adoptent vraiment maintenant. Je vois que beaucoup d'entre eux ont le système ouvert presque toute la journée. Il peut falloir du temps pour gérer ce changement après des milliers d'années d'utilisation de Tramada et puis de le couper soudainement. Ça a toujours été une difficulté. De mon point de vue, ils l'ont totalement adopté ! »

- Shaun Manuain, Spécialiste des Solutions Numériques

IMPACT ET RÉSULTATS

Chris Cheyne, Directeur Général du Groupe, a décrit les avantages substantiels qu'OnTrackplus a apportés à Goldman Travel Corporation :

Automatisation :

Les processus automatisés garantissent un suivi des crédits cohérent et fiable, réduisant ainsi l'intervention manuelle et les erreurs potentielles.



Économies de temps :

27 jours d'activité sont économisés par mois en cumulé pour les Responsables d'affaires et les Consultants.



La précision des données :

Le système fournit des valeurs de crédit précises, permettant aux clients de prendre des décisions de voyage éclairées et éliminant ainsi toute erreur de calcul embarrassante.



Reporting Amélioré :

Des rapports personnalisables avec des résumés clairs et des dates d'expiration mises en évidence ont été très bien accueillis par les clients, améliorant ainsi leur satisfaction.

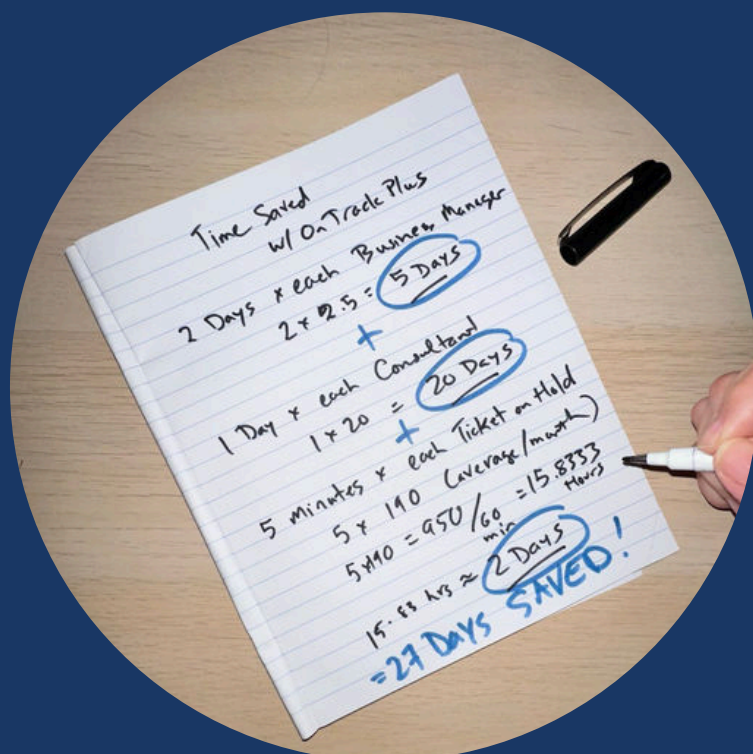


Calculs de gain de temps :

Une réduction significative du temps consacré à la validation des rapports et aux réponses aux demandes. Les responsables commerciaux économisent environ 2 jours chacun par mois, tandis que chaque consultant économise environ 1 jour par mois, totalisant 25 jours pour l'ensemble de l'équipe.

De plus, les consultants économisent collectivement 15,8 heures par mois sur les activités de gestion des crédits, soit environ 2 jours de travail.

En tout, cela représente 27 jours d'activité économisés, qui peuvent être mieux utilisés pour les tâches principales des consultants et des responsables commerciaux.





« Un autre avantage du système est sa capacité à agir comme une solution de secours. Par exemple, lorsque les consultants annulent une réservation, ils la mettent en file d'attente dans Magnatech OnTrackplus, qui la marque immédiatement comme « en attente », rendant les crédits disponibles immédiatement. S'ils oublient de l'ajouter à la file d'attente des annulations, OnTrackplus mettra automatiquement le crédit en attente une fois la date passée. Et avec notre délai assez court pour les réservations d'entreprise, cela se produira assez rapidement, garantissant qu'aucun crédit ne sera oublié. Cela me donne confiance que tous les crédits seront bien visibles dans OnTrackplus. »

- Chris Cheyne, Directeur Général du Groupe

EXPÉRIENCE UTILISATEUR ET RETOURS

La transition vers OnTrackplus a été positive :

- **Facilité d'utilisation** : Les consultants trouvent le système simple à utiliser, avec tout accessible en un seul endroit.
- **Confiance accrue** : Les données précises et les processus fiables ont renforcé la confiance des consultants et des gestionnaires dans leurs interactions avec les clients, ce qui a conduit à une prestation de services plus professionnelle.
- **Réception positive** : Les retours globaux ont été positifs, l'équipe appréciant le flux de travail rationalisé et la réduction de la charge de travail manuelle. Tous les clients adorent les nouveaux rapports robustes et leur design épuré.

En résumant l'expérience de Goldman Travel avec OnTrackplus, Chris a déclaré :

« OnTrackplus a transformé de manière significative nos flux de travail internes, améliorant notamment notre intégrité des données et offrant à nos clients une visibilité inégalée sur leurs données de crédit. Le cadre convivial, fiable et robuste a eu un impact énorme. Vraiment révolutionnaire !! »

Shaun a ajouté : « Je ne cesserai jamais de vanter vos louanges. »

PLANS FUTURS

Goldman Travel a des projets ambitieux pour tirer davantage parti d'OnTrackplus :

INTÉGRATION AVEC KUDOS :

Prévue pour le mois prochain, cette intégration améliorera leur système "Gold Connect", offrant des capacités de gestion des voyages encore plus robustes.

NOTIFICATIONS DIRECTES AUX VOYAGEURS :

Les plans futurs incluent l'activation des notifications directes pour les voyageurs concernant les crédits disponibles, adaptées aux préférences individuelles des clients.

CONCENTRATION SUR LES VOYAGES DE LOISIRS :

Mise en place d'un balayage bimensuel des crédits non corporatifs pour engager proactivement les clients de loisirs et maximiser l'utilisation des crédits.

CONCLUSION



La mise en œuvre réussie d'OnTrackplus par Goldman Travel Corporation a transformé leurs processus de gestion des crédits, améliorant considérablement l'efficacité, la précision et la satisfaction des clients.



Économiser un incroyable 27 jours par mois d'activités liées aux crédits permet d'accroître la productivité de l'équipe sur ses responsabilités principales.



Avec les améliorations futures à l'horizon, Goldman Travel est bien positionné pour poursuivre son héritage d'excellence et de croissance.



MAGNATECH®

Magnatech.com
info@magnatech.com
+1 514 393 3609

Goldman
TRAVEL CORPORATION

GoldmanTravel.com.au
sales@goldmantravel.com.au
Sydney: +61 (0)2 8333 7700
Melbourne: +61 (0)3 9252 3800