

Étude de cas - TravelexBiz

Avec Michele Hindson, Gestionnaire des Opérations
February 2026

Contexte de cette étude de cas

Cette étude de cas porte sur le département des voyages d'affaires de Travelex, TravelexBiz, et son utilisation intégrée de Unused Ticket Fetch de BookingBuilder Genie et de OnTrackplus® de Magnatech Travel Management Solutions.

À propos de Travelex

Fondée en 1992 et basée dans la région de Chicago, Travelex International est une agence de voyages fièrement familiale, reconnue pour combiner un service « High Touch » avec une innovation « High Tech ». Dirigée par la présidente Ursula Pearson et le vice-président exécutif Gregory Pearson, l'organisation s'est forgé une solide réputation dans la gestion des voyages corporatifs, les voyages de loisirs personnalisés et les voyages de groupe sur mesure. Avec des conseillers dont l'ancienneté moyenne dépasse 25 ans, Travelex International offre une expertise approfondie de l'industrie ainsi qu'une expérience client hautement personnalisée.

Ayant son siège social à Hoffman Estates, en Illinois, et un emplacement supplémentaire au centre-ville de Barrington, Travelex International est une succursale de Tzell Travel Group, l'une des plus grandes sociétés de gestion de voyages en Amérique du Nord et faisant partie du vaste réseau Travel Leaders Group. Membre fier du réseau Virtuoso et entreprise certifiée Women's Business Enterprise (WBE), Travelex International continue de définir les standards d'excellence en matière de service et de solutions de voyage innovantes.

Défis avant la mise en œuvre de Genie et OnTrackplus

Grâce à sa longue présence dans l'industrie, TravelexBiz a été établi à une époque où tout se faisait manuellement, y compris l'émission des billets, et surtout le suivi manuel des crédits. Au fil du temps, à mesure que l'activité corporative continuait de croître, il est devenu évident que pour suivre cette croissance et le marché, TravelexBiz devait améliorer son écosystème technologique et s'assurer que ses capacités de rapports étaient de premier ordre.

Intervention : un consultant externe en affaires, familier avec les processus de nombreuses TMC, chargé d'identifier des gains d'efficacité en modernisant la technologie de TravelexBiz. Son évaluation a mis en évidence plusieurs possibilités d'amélioration :

- **Réduire les erreurs** : Le suivi manuel reposait sur la mémoire, des notes et des traitements particuliers, entraînant souvent des inexactitudes.
- **Éliminer les incohérences** : Lorsque les processus manuels dépendent des individus, chaque conseiller en voyages peut avoir sa propre façon de faire, créant des incohérences dans l'ensemble de l'entreprise.
- **Gagner du temps** : Les conseillers perdaient un temps précieux à téléverser manuellement les crédits de billets un par un dans leur outil de réservation en ligne, Concur Travel.
- **Économiser de l'argent** : Les erreurs dans le calcul manuel et l'application des crédits entraînaient des Agency Debit Memos (ADM) des compagnies aériennes, ce qui avait un impact direct sur la rentabilité.
- **Permettre aux employés de se concentrer sur leur rôle** : Les conseillers portent déjà plusieurs responsabilités, donc offrir une solution permettant d'éliminer le temps consacré au suivi, au tri, au calcul et à l'application des crédits leur a permis de se concentrer sur les aspects essentiels de leur travail : réservations logiques, application des politiques de voyage et service à la clientèle.

Pourquoi OnTrackplus et Genie?

Grâce à la vaste expérience en agence du consultant externe et à sa connaissance approfondie des technologies du voyage, OnTrackplus de Magnatech a été identifié comme une méthode rapide et efficace pour automatiser le suivi, le calcul et la production de rapports sur les billets non utilisés. À lui seul, ce premier pas a permis à TravelexBiz de réduire les erreurs, les incohérences et le temps consacré à la gestion manuelle des billets en attente.

La deuxième étape a rapidement suivi : mettre en œuvre Genie de BookingBuilder, qui affiche des fenêtres contextuelles sur les postes de travail des conseillers pendant le processus de réservation. Ces messages fournissent des rappels importants, notamment les politiques de voyage des clients et les exigences de réservation.

Une fois intégrés, Genie avise automatiquement les conseillers à l'écran lorsqu'un crédit OnTrackplus pertinent est disponible pendant le processus de réservation, afin qu'aucune occasion ne soit manquée.

Mise en œuvre :

Cette mise en œuvre faisait partie d'une série plus vaste et coordonnée d'améliorations technologiques visant à positionner TravelexBiz de façon concurrentielle dans le marché moderne des voyages d'affaires. Un spécialiste dédié à la mise en œuvre technologique a été mandaté pour superviser les exigences, le déploiement et la formation, afin d'assurer l'alignement des besoins de l'entreprise, des clients et des conseillers. Un facteur de succès essentiel dans le déploiement d'OnTrackplus-Genie a été la normalisation des pratiques internes de gestion des données entre les conseillers, afin d'assurer un suivi des crédits uniforme et précis.

Impact et résultats :

Les avantages initiaux et continus de l'intégration OnTrackplus-Genie sont nombreux et surprenants, avec des retombées pour les clients, le personnel et la rentabilité globale :

Les clients

Les commentaires des clients sont constants et extrêmement positifs. Ils sont impressionnés par les capacités de production de rapports, notamment leur format, leur présentation, leur rapidité et leur professionnalisme.

Fait important, le contenu des rapports présente aussi une meilleure situation en matière de budget de voyage pour les clients : le nombre de billets en crédit diminue clairement de mois en mois, tandis que le nombre de billets échangés augmente de façon constante, grâce aux messages de disponibilité des crédits envoyés par Genie aux agents en cours de réservation.

De plus, grâce à l'intégration automatisée de l'outil de réservation en ligne (OBT) avec OnTrackplus, il n'y a plus de délai manuel pour que les crédits apparaissent ou soient retirés des profils Concur, ce qui donne aux clients une plus grande confiance dans leur capacité à utiliser un crédit.

L'entreprise

Les avantages financiers directs de la mise en œuvre d'OnTrackplus-Genie pour TravelexBiz sont importants. En plus des gains de productivité, la solution offre un rendement du capital investi clair et mesurable. Plus particulièrement, comme les profils de l'outil de réservation en ligne n'étaient pas synchronisés avec le statut réel des crédits, l'agence recevait à répétition

des notes de débit d'agence (ADM) de la part des compagnies aériennes lorsqu'elle tentait d'échanger un crédit plus d'une fois.

Le coût de ces erreurs a diminué de façon remarquable. Michele Hindson, gestionnaire des opérations, souligne : « Nos ADM ont considérablement diminué. Comparativement aux chiffres d'avant la mise en œuvre d'OnTrackplus-Genie, nous avons facilement économisé de 3 000 \$ à 5 000 \$ par mois en notes de débit. »

Expérience utilisateur et commentaires

Investir dans une transformation technologique, y compris l'intégration OnTrackplus-Genie, a été comme tracer une ligne claire dans le sable, comme pour dire qu'à partir de maintenant, TravelexBiz s'est positionnée, sur le plan technologique, au même niveau que les agences mondiales. Cela a insufflé un sentiment de fierté et de mission dans toute l'équipe.

Les conseillers en voyages apprécient la simplification des processus et les gains de temps que leur a apportés la mise en œuvre d'OnTrackplus-Genie. Non seulement cette solution conjointe leur donne plus de temps pour se concentrer sur leur rôle principal, soit aider les clients à voyager, mais elle les aide aussi à être plus précis et plus responsables dans l'écosystème de réservation.

Les chefs d'équipe n'ont plus besoin de se tenir physiquement derrière les agents pour s'assurer que tous les processus sont suivis, grâce à un rapport quotidien de supervision de Genie qui met en évidence chaque occasion où un conseiller aurait pu utiliser un crédit de vol. Maintenant mieux outillés pour tenir des conversations ciblées, ils obtiennent de meilleurs résultats.

Le responsable des feuilles de calcul est « ravi » de ne plus avoir à tenter de déchiffrer, valider et normaliser tous les rapports de crédits à la fin du mois, sachant que les crédits non utilisés sont désormais correctement enregistrés, suivis, utilisés et mis à jour en temps réel.

Projets à venir

Avec d'ambitieux projets de croissance à l'horizon, TravelexBiz explorera d'autres solutions de Magnatech et de BookingBuilder afin de garder une longueur d'avance. Dans le contexte actuel du voyage d'affaires, qui évolue rapidement, le maintien d'un avantage concurrentiel exige un investissement technologique continu. TravelexBiz prévoit donc continuer à collaborer avec des fournisseurs de confiance comme Magnatech et BookingBuilder pour soutenir sa trajectoire de croissance.

Bilan

L'investissement dans Genie et OnTrackplus a eu un impact important sur TravelexBiz, en permettant à l'entreprise d'économiser du temps et de l'argent, tout en lui fournissant la plateforme et les processus nécessaires pour soutenir sa croissance continue et offrir une valeur mesurable à ses clients corporatifs.

Le conseil de Michele : « Si vous gérez encore les crédits dans des feuilles de calcul, il est temps de passer à autre chose. Genie de BookingBuilder et OnTrackplus de Magnetech sont puissants chacun de leur côté, mais ensemble, ils créent la structure, la responsabilisation et l'efficacité dont votre équipe a besoin pour performer à un niveau supérieur et offrir un véritable service à vos clients. »