

ÉTUDE DE CAS — CLIENT ANONYMISÉ

Agence de voyage B2B & B2C

RAPPORT D'AUDIT OPÉRATIONNEL

Efficacité opérationnelle & vision de transformation digitale

RESTITUTION

Document anonymisé — diffusion externe

kosaly

SOMMAIRE

Ce que couvre ce rapport

00	Contexte & enjeux stratégiques	06	Synthèse des irritants opérationnels
01	Synthèse exécutive	07	Potentiel de transformation digitale
02	Méthodologie & périmètre de l'audit	08	Vision cible — à spécifier conjointement
03	Portrait de l'activité	09	Estimations de charge
04	Cartographie de la chaîne de valeur	10	Plan d'action priorisé
05	Analyse détaillée par étape	11	Prochaines étapes

L'agence de voyage auditée

L'entreprise exerce une activité d'agence de voyage, complétée par des activités résiduelles de conseil et de formation. L'agence de voyage représente l'écrasante majorité de l'activité et de la valeur créée, avec une chaîne opérationnelle partagée entre clientèle B2B et B2C — le B2B concentrant la majorité du volume traité.

Sur ce marché, les agences se distinguent par leur réactivité, la personnalisation de leurs propositions (format « carnet de voyage ») et leur capacité à absorber les volumes de dossiers sans en dégrader la qualité. La croissance de l'agence repose sur sa capacité à traiter plus de dossiers, plus vite, sans diluer ce qui fait sa valeur perçue.

~80%

du chiffre d'affaires porté par l'agence de voyage

70 % B2B · 30 % B2C

même chaîne opérationnelle, volumes différents



Cinq leviers de croissance, d'efficacité et de maîtrise des coûts

1 — Volume de leads	Demandes entrant dans le pipeline B2B - réseau professionnel, bouche-à-oreille et réseaux sociaux (répartition : confidentiel), ces derniers en croissance mais moins transformateurs.
2 — Taux de transformation	Proportion de dossiers traités convertis en ventes fermes - niveau confidentiel, mesuré sur les 6 derniers mois observés.
3 — Délai de transformation	Temps entre la qualification du lead et la vente conclue - fortement dépendant du délai de réponse fournisseur (~3 jours) et du temps d'instruction/proposition (jusqu'à ~16h cumulées).
4 — Efficacité opérationnelle	Capacité d'absorption du volume sans alourdir la structure - aujourd'hui contrainte par une charge manuelle élevée sur l'instruction, l'analyse et la conception de la proposition.
5 — Maîtrise des coûts	Réduction des coûts indépendamment du volume : suppression des ressaisies, réduction des recalculs, fiabilisation des marges.

Deux pré-requis, un objet de rapport clair

PRÉ-REQUIS 1

Automatisation des opérations

Aujourd'hui, la majorité des tâches sont réalisées à la main — recueil des besoins, analyse des offres fournisseurs, conception de la proposition, facturation, relances.

Augmenter le volume revient à augmenter la charge dans des proportions similaires.

PRÉ-REQUIS 2

Tableaux de bord & KPIs

Un modèle à dominante manuelle et multi-outils (Excel, WhatsApp, email, Gamma, Pennylane) produit peu de données consolidées. Le pipeline commercial et les délais par étape sont aujourd'hui difficiles à mesurer.

Ce rapport ne constitue pas une spécification technique, un cahier des charges, ni un engagement contractuel de livraison de quelque nature que ce soit de la part de Kosaly. Les estimations qu'il contient sont des ordres de grandeur établis à des fins de cadrage, sur la base des seuls éléments déclarés lors de deux ateliers, sans observation chronométrée ni accès aux systèmes d'information de l'entreprise auditée.

Version anonymisée d'un rapport d'audit réellement remis à un client Kosaly : l'identité de l'entreprise, des personnes et des partenaires a été retirée.

Une charge opérationnelle élevée, un potentiel de gain déjà identifié

~1429 h

charge opérationnelle annuelle estimée
(chaîne agence de voyage)

~0,9

ETP de charge administrative totale
identifiée

~765h

potentiel d'optimisation identifié
(~48 % du total)

Estimations Kosaly construites à partir des déclarations des ateliers de cadrage (charges par étape, volumétrie 6 mois extrapolée sur 12 mois) — voir détail section 09.

Constats clés

01 — Une charge d'instruction et d'analyse extrêmement variable

L'analyse des réponses fournisseurs est estimée à ~4h en moyenne, mais jusqu'à ~48h cumulées sur dossiers complexes.

03 — Des irritants répartis sur toute la chaîne

Dispersion WhatsApp/email/Excel, absence d'alertes de paiement, standardisation incomplète des offres fournisseurs.

02 — Une proposition commerciale coûteuse à préserver

La conception de la proposition (~8h/dossier) vise à préserver le format « carnet de voyage » qui fait la valeur perçue de l'agence.

04 — Un potentiel déjà identifié par l'équipe elle-même

Trois piliers actés en séance 2 : recueil automatisé, proposition automatisée, interface unifiée.

RECOMMANDATION CENTRALE

Prioriser le recueil/normalisation des informations et l'automatisation de la génération de la proposition commerciale, tout en conservant la validation humaine sur la négociation fournisseur complexe et la personnalisation finale. Ce sont des pistes de travail, pas des engagements.

Deux ateliers de cadrage déclaratifs

Mission confiée à Kosaly : comprendre le fonctionnement du processus agence de voyage B2B de l'entreprise, cartographier la chaîne de valeur, quantifier les charges déclarées par l'équipe, et identifier les orientations d'optimisation prioritaires.

SÉANCE 1

Compréhension du processus B2B et de la chaîne de valeur agence de voyage, estimation des charges par étape déclarées par la direction.

SÉANCE 2

Synchronisation de l'équipe autour du flux opérationnel bout en bout, clarification charge vs délai, priorisation des opportunités d'automatisation.

POINT DE MÉTHODE

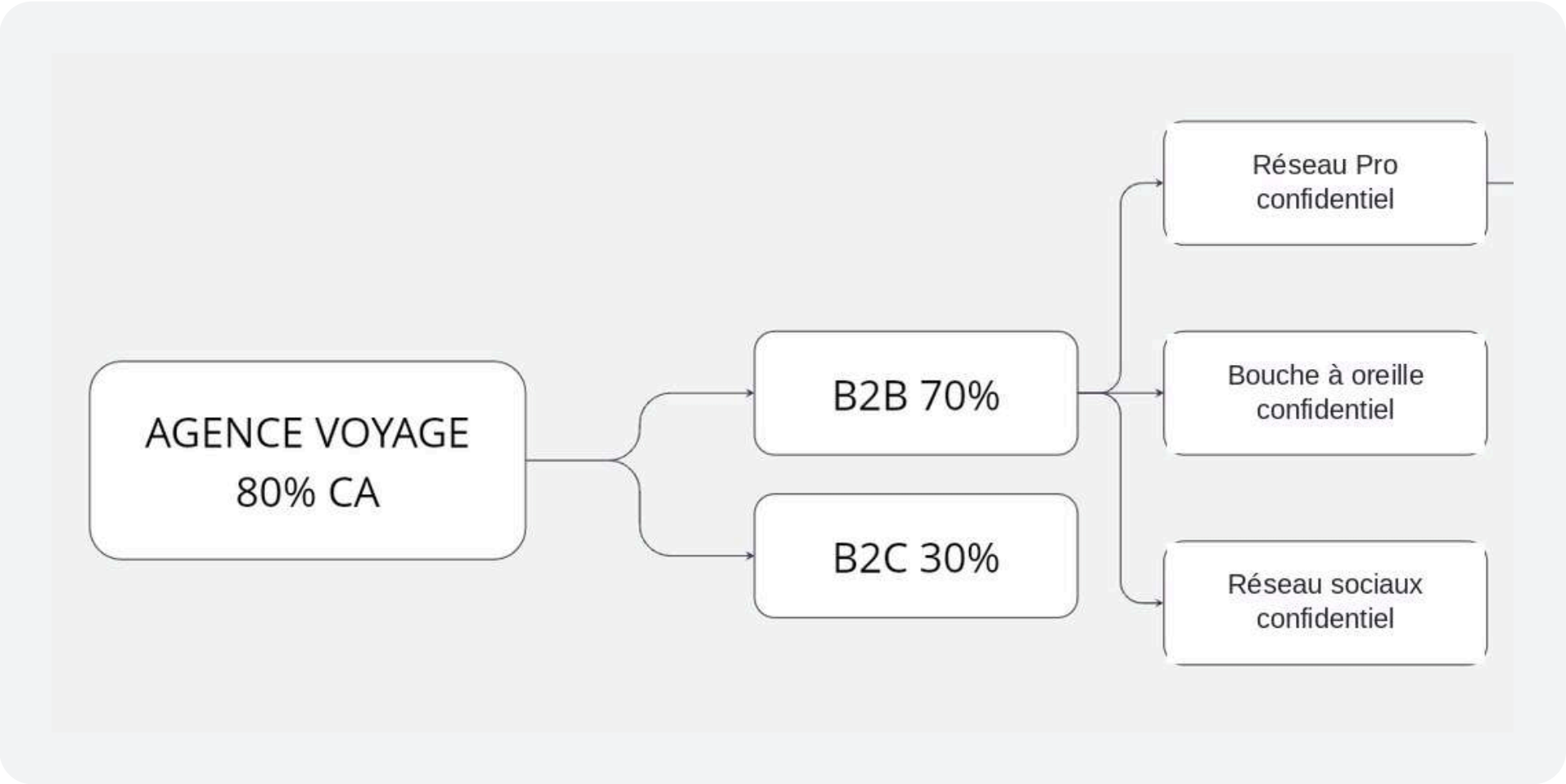
Contrairement à un audit terrain chronométré, ce rapport s'appuie sur des ateliers déclaratifs. Cela explique en partie les écarts observés entre les deux sessions — par exemple la charge d'analyse fournisseur : ~4h en séance 1 contre jusqu'à ~48h en séance 2.

Répartition de l'activité et canaux d'acquisition B2B

Agence de voyage	~80% CA
Conseil	~15% CA
Formation	~5% CA

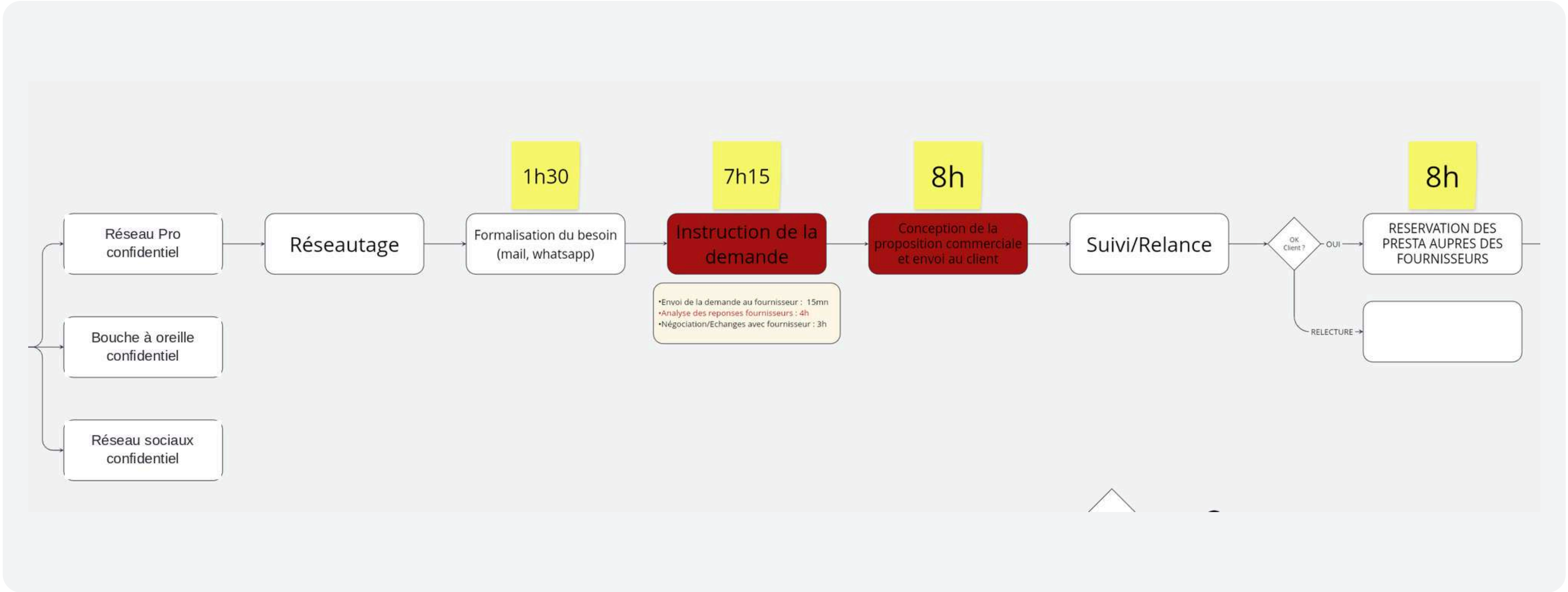
CANAUX D'ACQUISITION B2B

Réseau professionnel	confidentiel
Bouche-à-oreille	confidentiel
Réseaux sociaux	confidentiel



Vue d'ensemble — de la captation du lead à la réservation

Cartographie de référence établie collaborativement lors des deux ateliers de cadrage (outil Vani).



Schémas 1—2 · Captation du besoin & transmission aux fournisseurs

Échange client → contrôle de complétude → formalisation → confirmation, puis routage vol (consolidateurs aériens) ou sélection du DMC selon la destination.

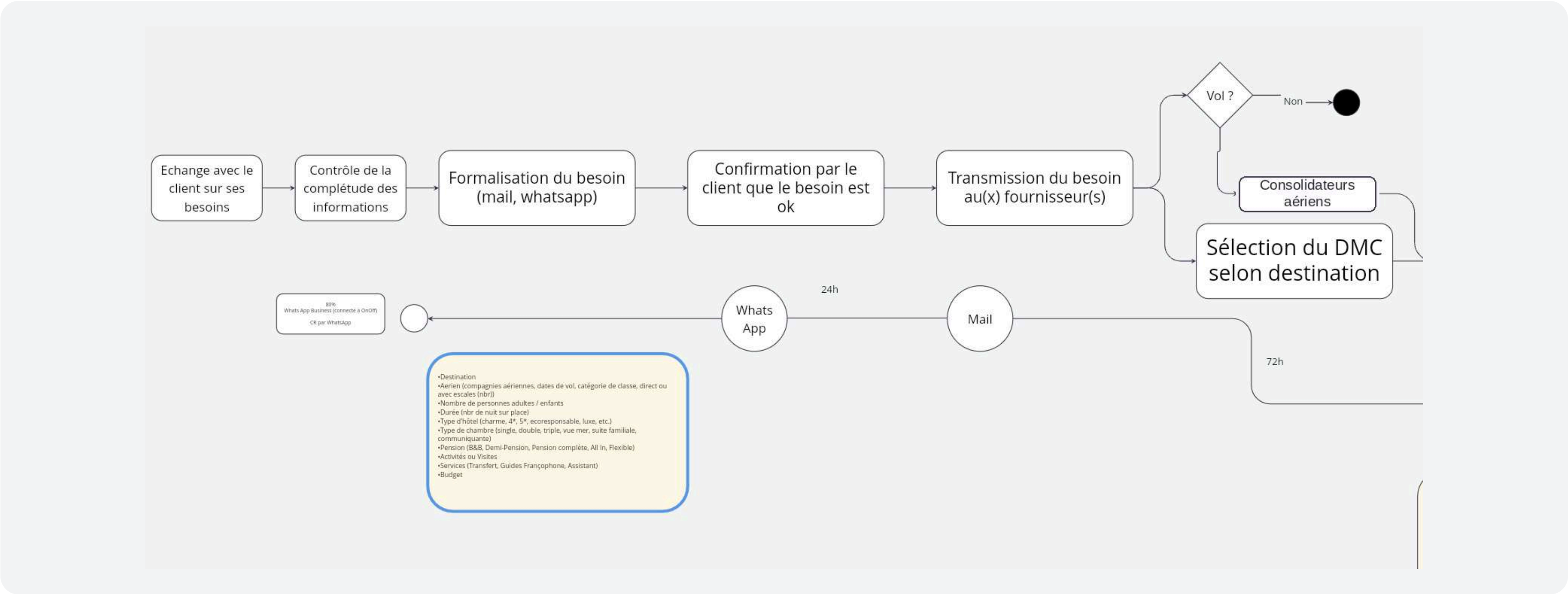


Schéma 3 · Boucle analyse fournisseur & conception de la proposition

Proposition fournisseur → analyse → conception de la proposition commerciale (Gamma) → décision client → devis et facturation (Pennylane).

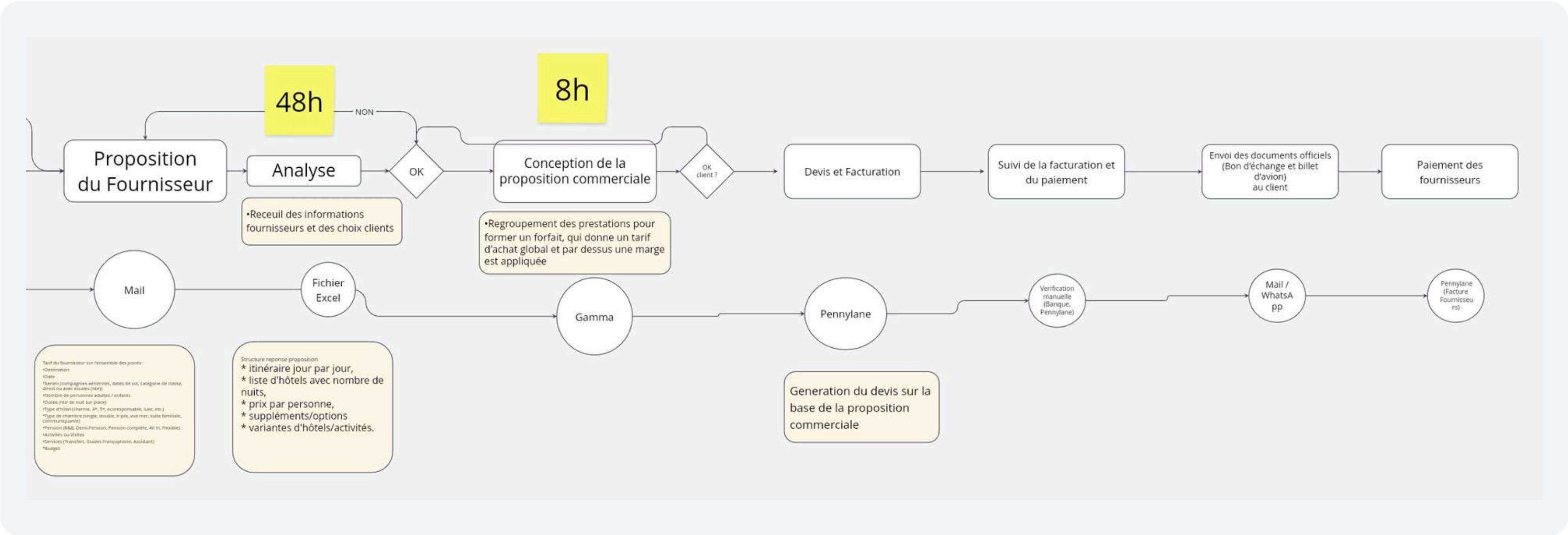
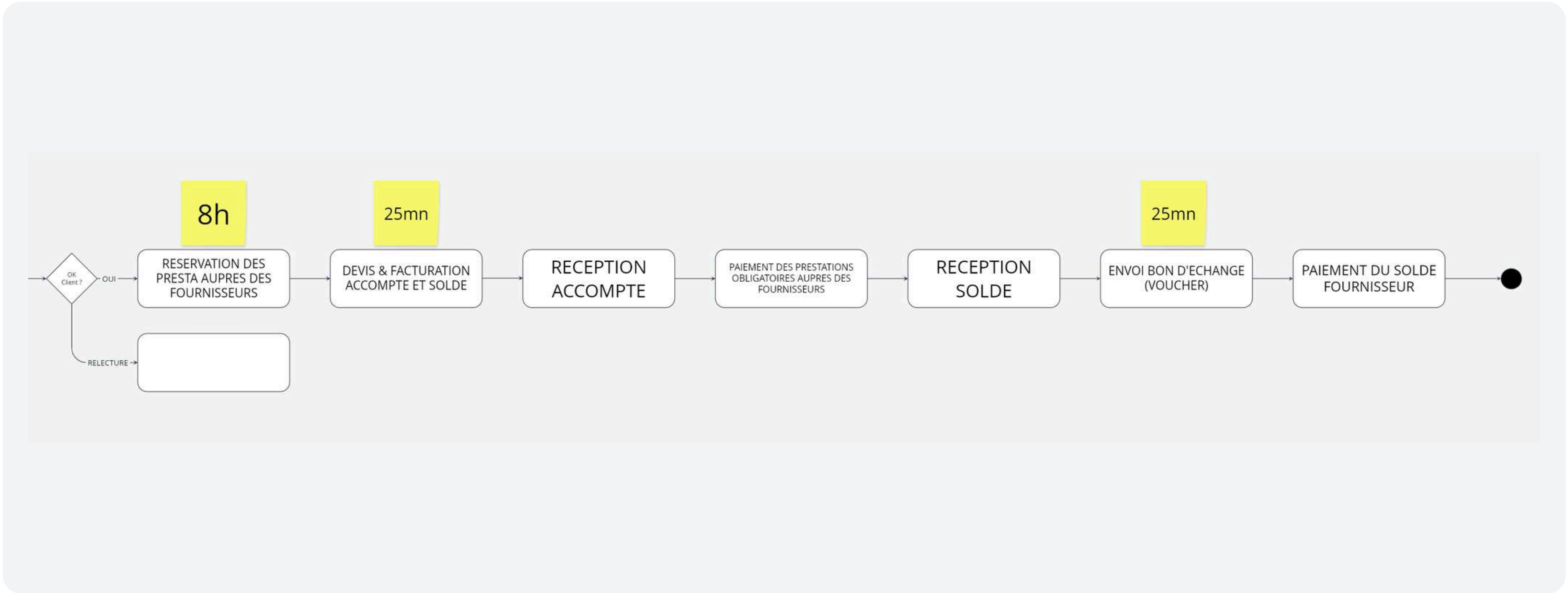


Schéma 4 · Flux global aval-vente

Réservation prestataires → devis & facturation → réception acompte / solde → envoi du bon d'échange → paiement du solde fournisseur.



Étapes 1 à 4 — de l'acquisition à la décision client

Étape 1 — Acquisition & qualification MODÉRÉ ~1h30/dossier — tous dossiers (~60/an) Appel initial (~1h), formalisation par la direction (mail/WhatsApp), confirmation informelle jusqu'au paiement de l'acompte. Délai cible : demande fournisseur envoyée sous 24h.	Étape 2 — Instruction de la demande CRITIQUE ~7h15 en moyenne — jusqu'à ~48h sur dossiers complexes Analyse des réponses fournisseurs (Excel, conversion de devises) : écart significatif entre séances (~4h vs ~48h), à clarifier en priorité. Délai fournisseur moyen ~3 jours.
Étape 3 — Conception de la proposition ÉLEVÉ ~8h/dossier — tous dossiers (~60/an) Regroupement vol+terrestre en forfait (marge : confidentiel), lissage des options, conversion de devises. Outil Gamma — exigence de préserver le format « carnet de voyage ».	Étape 4 — Décision client & révision MODÉRÉ Non quantifiée précisément (NQ) Trois issues : oui / non / relecture avec ajustements. En cas de non ou de relecture, boucle de révision potentiellement accompagnée de nouveaux retours fournisseurs.

Étapes 5 à 7 — réservations, devis & réconciliation

Étape 5

Réservations prestataires

ÉLEVÉ · ~8h/dossier (~48/an)

Réservations multi-fournisseurs, gestion des indisponibilités. Disponibilités mouvantes et remplacements d'hôtels identifiés comme irritant.

Étape 6

Devis global & facturation

MODÉRÉ · ~25 min/dossier (~48/an)

Facture d'acompte et de solde via Pennylane, génération manuelle. Besoin identifié : alertes d'échéance absentes aujourd'hui.

Étape 7

Réception des paiements & réconciliation

MODÉRÉ · Non quantifiée (NQ)

Suivi manuel banque puis Pennylane, sans alerte automatique. Dépendance à la mémoire et aux échanges WhatsApp pour les relances.

Étapes 8 à 10 — paiement fournisseurs, documentation, clôture

Étape 8

Paiement des fournisseurs

MODÉRÉ · Fenêtre J-14 à J-7

Prestations obligatoires réglées à réception de l'acompte client, solde après réception du solde client. Intégration tardive dans Pennylane.

Étape 9

Documentation voyage (vouchers)

MODÉRÉ · ~25 min/dossier (~48/an)

Envoi des bons d'échange et billets d'avion après encaissement à 100%, par email avec doublon WhatsApp.

Étape 10

Clôture

FAIBLE · Non quantifiée (NQ)

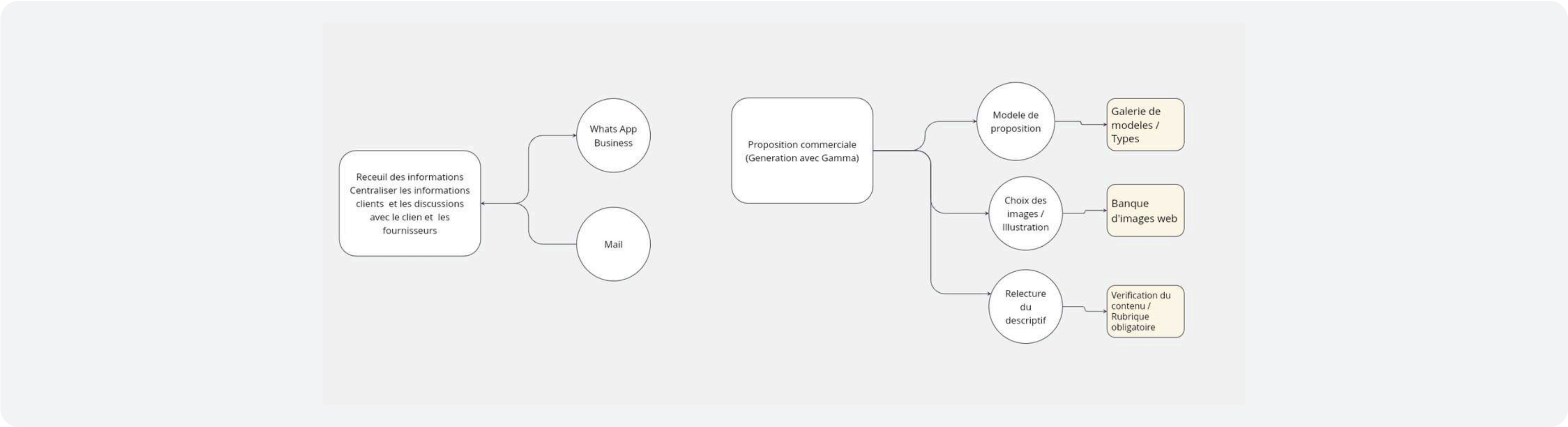
Pas de process systématique post-envoi. Absence de capitalisation structurée (retours d'expérience, satisfaction client).

Matrice impact × fréquence — chaîne agence de voyage

IRRITANT	ÉTAPE	NIVEAU	CHARGE ESTIMÉE
Instruction fournisseur (analyse) très variable	Étape 2	CRITIQUE	~4h à 48h/dossier
Proposition commerciale chronophage (retouches, images)	Étape 3	ÉLEVÉ	~8h/dossier (~480h/an)
Suivi des paiements sans alertes	Étapes 6-8	ÉLEVÉ	NQ
Agrégation des conversations dispersées (WhatsApp/email)	Transversal	ÉLEVÉ	NQ
Standardisation incomplète des offres fournisseurs	Étape 2	MODÉRÉ	NQ
Gestion tardive des factures fournisseurs	Étape 8	MODÉRÉ	NQ
Absence de process de clôture structuré	Étape 10	FAIBLE	NQ

Note de lecture — certaines activités ne sont pas des irritants : la personnalisation finale de la proposition et la négociation fournisseur sur dossiers complexes relèvent du cœur de métier de l'agence et ne constituent pas des cibles d'automatisation complète.

Recueil des informations et proposition commerciale : le plus fort potentiel



ACTIVITÉ	CHARGE ACTUELLE	POTENTIEL
Recueil et normalisation des informations	~1h30/dossier	Très élevé
Analyse et pré-cotation	~4h à 48h/dossier	Très élevé
Proposition commerciale	~8h/dossier	Élevé
Facturation et paiements	~25 min + suivi manuel	Très élevé

Une interface unifiée pour le dossier client/fournisseur

Direction de travail à affiner et valider conjointement — pas une spécification technique.

1 — Recueil unifié

Dossier unique agrégeant
WhatsApp Business et email.

2 — Analyse assistée

Extraction automatique des tarifs,
options et devises.

3 — Proposition semi-automatique

Génération depuis une
bibliothèque de modèles,
personnalisation finale
conservée.

4 — Facturation intégrée

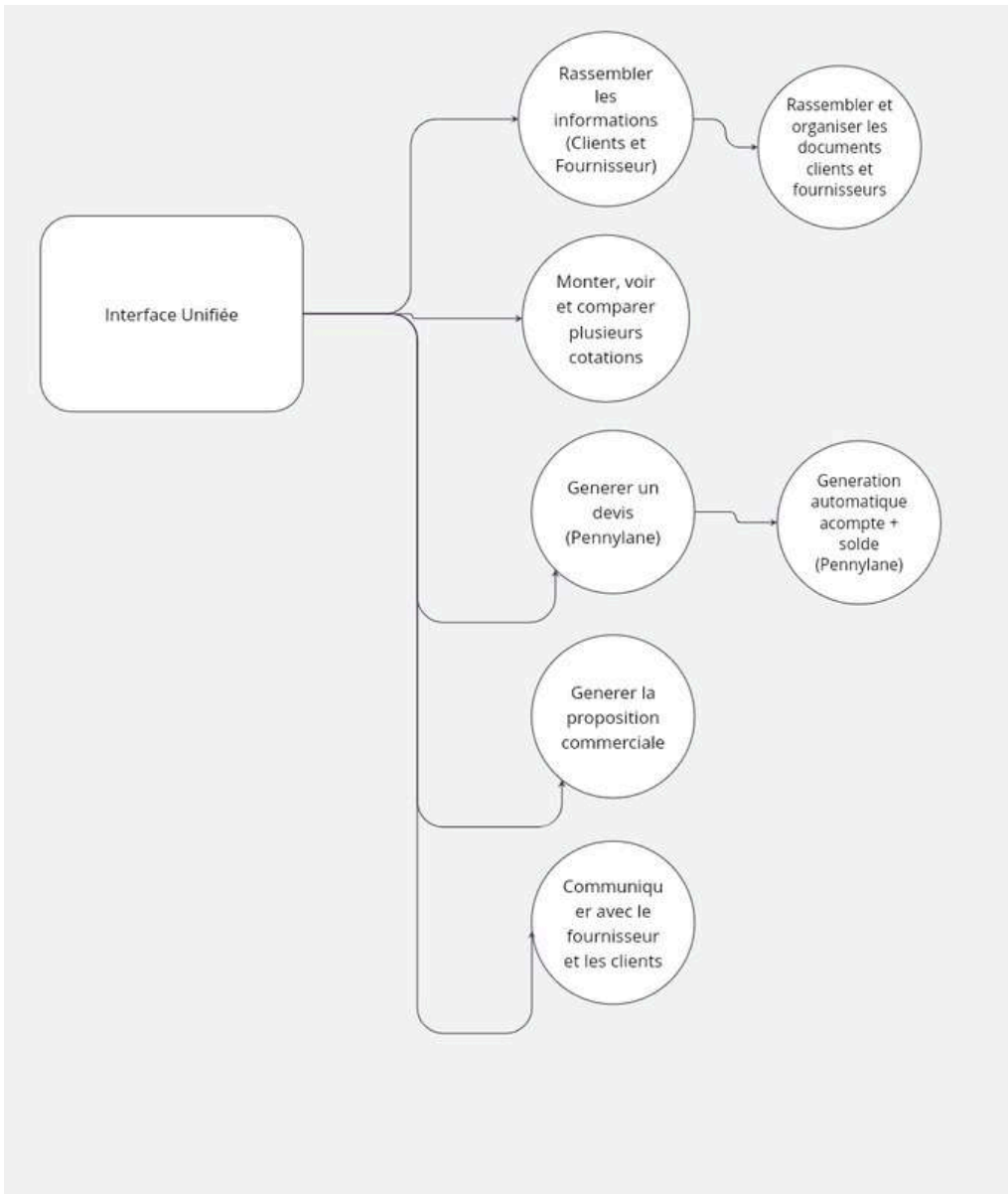
Devis et échéances générés via
l'API Pennylane, alertes
proactives.

5 — Communications centralisées

Historique consolidé par dossier,
envoi des documents officiels.

6 — Pilotage

Vision temps réel du pipeline,
échéances, taux de conversion.



~765h/an de gain potentiel identifié

GAIN IDENTIFIÉ	ÉTAPE	VALEUR	CALCUL DE RÉFÉRENCE
Recueil et formalisation automatisés	Étape 1	~63h/an	70% de ~90h (1h30 × 60)
Analyse et pré-cotation automatisées	Étape 2	~305h/an	70% de ~435h (moy. 7h15 × 60)
Génération proposition commerciale	Étape 3	~288h/an	60% de ~480h (8h × 60)
Facturation automatisée (API Pennylane)	Étape 6	~18h/an	90% de ~20h (25min × 48)
Vouchers automatisés	Étape 9	~14h/an	70% de ~20h (25min × 48)
Aide à la décision — réservations	Étape 5	~77h/an	20% de ~384h (8h × 48)

~765h/an
total estimations sur le périmètre observé

Trois phases, à spécifier et chiffrer séparément

PHASE 1 — PRIORITAIRES

1. Recueil automatisé des informations

Agrégation WhatsApp/email vers un dossier unique.

2. Génération semi-auto de la proposition

Bibliothèque de modèles, banque d'images filtrée.

3. Intégration PennyLane

Devis, acomptes, alertes d'échéance.

PHASE 2 — STRUCTURELLES

1. Standardisation des offres fournisseurs

Gabarit de prestation, réduit la variabilité de charge.

2. Interface unifiée cotation/comparaison

Centralise versions et retours clients.

3. Tableau de bord pipeline

Visibilité temps réel, KPIs, délais par étape.

PHASE 3 — EXTENSIONS

1. Aide à la décision réservations

Optimisation multi-fournisseurs, indisponibilités.

2. Process de clôture structuré

Capitalisation post-vente, satisfaction client.

3. Import d'historique (~1 an)

Pour analyses futures : pipeline, marges, délais.

Quatre étapes, chacune conditionnée par l'accord du client

01 · SOUS 5 JOURS

Validation de la synthèse

Le client confirme périmètre, constats et orientations, ou formule des ajustements. Inclut la clarification de l'écart 4h vs 48h.

02 · APRÈS ÉTAPE 01

Vision produit & périmètre MVP

Kosaly propose une vision produit initiale et un périmètre MVP avec jalons, sur la base des trois piliers actés en séance 2.

03 · PHASE DE CADRAGE

Étude de faisabilité technique

Évaluation des intégrations nécessaires (WhatsApp/email, API PennyLane, gestion des médias).

04 · APRÈS ÉTAPE 03

Cahier des charges & proposition

Si l'étude est concluante, Kosaly remet un cahier des charges détaillé et une proposition commerciale distincte.

Récapitulatif détaillé des étapes

ÉTAPE	ACTEUR	DURÉE	OUTIL
Échange initial (qualification)	Direction	~1h	Téléphone
Formalisation du besoin	Direction	Inclus ~1h30	Mail / WhatsApp
Envoi demande fournisseur	Direction	~15 min	Email
Analyse réponses fournisseurs	Direction	~4h (jusqu'à ~48h)	Excel
Négociation / validation fournisseur	Direction	~3h	WhatsApp / Mail
Conception proposition commerciale	Direction	~8h	Gamma
Décision client	Client	NQ	Mail
Réservations prestataires	Direction	~8h	Multi-fournisseurs
Devis / facturation	Direction	~25 min	Pennylane
Réconciliation paiement	Direction	NQ	Banque + Pennylane
Envoi vouchers / billets	Direction	~25 min	Email / WhatsApp
Paiement fournisseurs	Direction	NQ	Pennylane
Clôture	—	NQ	—

LA SUITE

Votre cartographie, à partir de vos opérations.

Ce rapport a été produit pour une agence de voyage. Le vôtre partirait de votre métier, de vos étapes, de vos charges réelles — et de vos irritants, pas des siens.

Deux jours dans vos locaux.

Votre cartographie deux semaines plus tard.

Le document de cadrage vous appartient, quelle que soit la suite.

Prendre rendez-vous

kosaly.com
contact@kosaly.com · +33 1 84 16 24 94