

Le bureau sans papier de Virgin Holidays prend son envol grâce à DocuSign

DocuSign réduit les délais de conclusions de contrats de 92 %

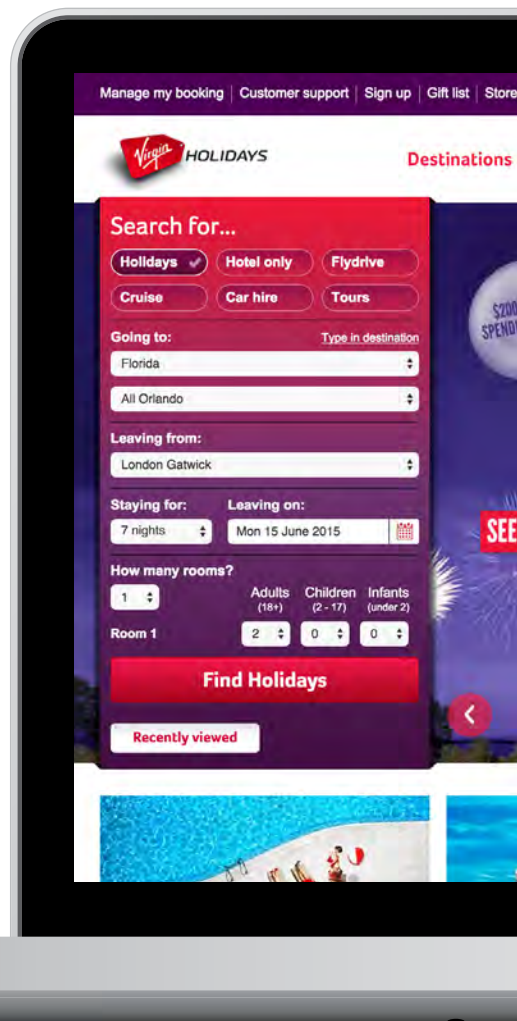
Principaux Objectifs de la Société

Virgin Holidays organise des séjours de vacances depuis 1985 et compte parmi les plus grands et les plus florissants tour-opérateurs d'Europe spécialistes des destinations transatlantiques lointaines. Le portefeuille de voyages de la société couvre le monde entier, du Moyen-Orient à la Nouvelle-Zélande et l'Australie. Virgin Holidays est également un leader du marché pour les séjours à destination des États-Unis et des Caraïbes.

Fondée sur les principes Virgin de service clientèle exceptionnel, de valeur, de fiabilité, de responsabilité et d'humour, elle a mis son patrimoine entrepreneurial et sa passion de l'innovation au service de clients et de communautés dans le monde entier.

La marque est particulièrement réputée pour les « magic touches » (prestations spéciales) qu'elle a apportées au marché. Des premiers salons d'aéroport dédiés aux divertissements au Centre d'entrepreneuriat Branson situé dans les Caraïbes, Virgin Holidays s'est engagée à faire les choses autrement, avec à l'esprit ses clients et les communautés avec lesquelles elle travaille.

En 2013, les consommateurs l'ont de nouveau choisie comme meilleur tour-opérateur pour les États-Unis, le Canada et les Caraïbes dans le cadre des prestigieux British Travel Awards.



Principaux Bénéfices Atteints

- ✓ Classement et gestion uniques et unifiés des contrats, tant pour les achats que pour les ressources humaines
- ✓ Meilleure sécurité des contrats d'embauche
- ✓ Réduction du délai de signature des clients de deux semaines à 48 heures
- ✓ Élimination des frais de fournitures d'environ 10 000 £ par an
- ✓ Traitement des contrats d'achat réduit de 2 heures à moins de 10 minutes
- ✓ Augmentation de 100 % du nombre de contrats enregistrés de façon centralisée au cours de l'année écoulée

La problématique de l'entreprise

DocuSign a été mis en œuvre dans deux services d'exploitation de Virgin Holidays confrontés à des défis similaires.

Le premier groupe à avoir installé DocuSign est l'équipe des achats de Virgin Holidays, qui cherchait à centraliser le classement de ses contrats. À l'époque, les contrats étaient conservés sous différentes formes et à différents emplacements, ce qui rendait difficile le suivi des contrats existants et en cours, dont certains n'étaient enregistrés que dans la boîte de réception d'un membre de l'équipe.

Le service des achats n'était également pas en mesure d'obtenir une vue d'ensemble des contrats d'approvisionnement actifs de la société, car de nombreux collaborateurs concluaient les contrats localement et oubliaient ensuite d'en informer les achats ou n'envoyaient le contrat correspondant que quelques mois plus tard.

Le deuxième service à avoir implémenté DocuSign est le service des ressources humaines. Celui-ci s'était fixé pour objectif de supprimer le papier de ses processus afin d'assurer la sécurité des documents à caractère sensible qui lui étaient confiés et de réduire les coûts de matériel.

Le service était également confronté à un problème unique : Virgin Holidays embauchait souvent ses nouvelles recrues pour les agences quelques jours seulement avant leur date de commencement. Cela supposait de traiter et signer les contrats en 48 heures, mais les nouveaux employés prenaient jusqu'à deux semaines pour les signer et les retourner.

La solution

L'équipe du service des achats et le service des ressources humaines de Virgin Holidays ont tous les deux installé la plateforme de gestion des transactions de DocuSign afin d'accélérer les temps d'exécution, de réduire les coûts et d'assurer la satisfaction des clients, des partenaires, des fournisseurs, des employés et des autres parties concernées. Les deux services ont centralisé le stockage et la gestion des contrats et gèrent désormais les processus de signature des contrats avec les fournisseurs et les nouveaux employés via DocuSign. Le service des achats utilise également le système pour gérer le traitement des contrats en interne, afin d'assurer que toutes les parties impliquées dans une transaction ont bien signé le contrat correspondant avant son envoi.

Les deux installations ont été réalisées dans un délai d'un mois après le début du projet.

Les atouts clés

Grâce au traitement des documents via DocuSign, Virgin Holidays a pu constater une amélioration significative de la gestion de ses contrats. Les tâches administratives liées au suivi, au classement et à la recherche des documents ont été dramatiquement réduites.

« DocuSign a eu un impact énorme sur notre charge de travail. Nous pouvons désormais gérer notre base de données de contrats beaucoup plus efficacement. Par ailleurs, la solution a permis de considérablement réduire le temps que nous consacrons précédemment à la recherche ou au classement des documents », déclare Claire Willoughby, Partenaire commercial Ressources humaines chez Virgin Holidays.



L'objectif de notre collaboration avec DocuSign était la création d'un bureau sans papier. Nous avons obtenu bien davantage. Les temps de signature ont considérablement réduit, en interne comme en externe. Il en est de même pour les délais administratifs, et nous avons économisé environ 10 000 £ par an rien qu'en fournitures. L'installation du système DocuSign a pris moins d'un mois, pour nous apporter une valeur inestimable."

Claire Willoughby,
Partenaire commercial Ressources
humaines



DocuSign a aidé Virgin Holidays à atteindre ses objectifs et lui a permis d'obtenir bien d'autres résultats. La possibilité de signer les documents via DocuSign incite les collaborateurs Virgin Holidays qui concluent les contrats à le faire par l'intermédiaire du service des achats, car cette méthode est plus rapide et plus simple que d'utiliser leurs propres contrats papier. Cette transition a donné lieu à une augmentation de 100 % du nombre de contrats enregistrés durant l'an passé.

Par ailleurs, le traitement des contrats d'achat en interne prend désormais moins de 10 minutes, comparé à jusqu'à deux heures auparavant. « DocuSign était la carotte dont nous avons besoin pour convaincre les collaborateurs de gérer les contrats de manière centrale. Ce changement de gestion nous donne un aperçu sans précédent du processus de conclusion des contrats de la société », déclare Patrick Joint, Directeur de l'approvisionnement chez Virgin Holidays. « DocuSign nous permet de gérer les coûts de manière beaucoup plus efficace. »

Le service des ressources humaines a réduit son temps de signature de deux semaines à deux jours et ainsi considérablement simplifié le processus d'embauche dans les agences. Par ailleurs, il estime que les coûts de matériel ont baissé de près de 10 000 £ par an, selon le nombre de nouveaux employés.

La réduction du temps de signature constitue un énorme avantage pour Virgin Holidays, qui peut désormais gérer les cycles d'embauche courts et recruter de nouveaux talents plus rapidement.

Le service des ressources humaines considère actuellement le déploiement de DocuSign dans d'autres domaines sous sa responsabilité. Le service de formation et de développement est en tête de sa liste de priorités.

DocuSign® | La référence mondiale pour la gestion des transactions digitales

DocuSign, Inc. (DocuSign®), la référence mondiale pour la gestion des transactions numériques, aide les organisations à réaliser leur transformation numérique afin d'obtenir un retour sur investissement significatif sur le court terme, d'augmenter le niveau de sécurité et de conformité, et d'améliorer l'expérience utilisateur pour leurs clients, leurs partenaires, leurs fournisseurs et leurs employés. DocuSign automatise les processus manuels et papier grâce sa plate-forme de gestion des transactions numériques DTM, basée sur les standards technologiques; ainsi les utilisateurs peuvent gérer leurs transactions de bout en bout et simplement. DocuSign permet à quiconque souhaite réaliser une transaction à valeur légale de le faire en tout lieu, à tout moment, sur ordinateur, tablette ou smartphone.

Copyright ©2003-2015 DocuSign, Inc. Tous droits réservés. DocuSign, le logo DocuSign, les mentions « The Global Leader in Digital Transaction Management » (« le leader mondial en matière de gestion des transactions numériques ») sont des marques de commerce ou des marques déposées de DocuSign, Inc. aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays. Pour accéder aux mentions légales et marques déposées, veuillez vous rendre sur notre site www.docusign.com/IP. Toutes les autres marques de commerce ou marques déposées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.



Pour toute demande sur le territoire EMEA : téléphone **+44 203 714 4800**
e-mail emea@docusign.com | docusign.co.uk

Pour toute demande sur le territoire France : téléphone **+33 975 181 1331**
e-mail paris@docusign.com | docusign.fr