

## Workday en TripAdvisor

### Een reis naar de Cloud met één unified set applicaties

TripAdvisor veranderde de spelregels in de reiswereld voor het plannen van reizen. TripAdvisor gelooft dat het daarbij draait om snelheid.

“We vinden het erg belangrijk om bezoekers van onze website zo snel en zo goed mogelijk te bedienen” zegt Stephen Kaufer, President en CEO van TripAdvisor. Ze noemen hun filosofie: “Speed Wins”, en dat is de reden waarom ze voor Workday hebben gekozen.

#### Met het oude systeem was het traag en complex werken

TripAdvisor werd in 2000 geïntroduceerd en is inmiddels uitgegroeid tot de grootste reiswebsite ter wereld.

“TripAdvisor helpt reizigers, maar eigenlijk is het niet het bedrijf TripAdvisor dat reizigers helpt met het plannen van hun reis,” zegt Kaufer. “Dat is de community van andere reizigers, reizigers die met al hun adviezen, tips en unieke ervaringen de volgende reiziger helpen. Als u denkt aan de 50 tot 60 miljoen bezoekers per maand, en aan de 75 miljoen beoordelingen en opinies die we op onze website hebben, dan zijn dat heel veel mensen die even de tijd hebben genomen om hun medereizigers een betere reis te bieden.”

In december 2011 ontstond het bedrijf vanuit de reiswebsite Expedia, waar het een verouderd, on-premise ERP-systeem gebruikte. Volgens Julie Bradely, CFO van TripAdvisor, viel het niet mee het oude systeem te gebruiken. “Het systeem was traag en complex” zegt ze. “Je stopte informatie erin en wachtte een tijdje tot de informatie er weer uitkwam. Rapportages namen een behoorlijke tijd in beslag. Analytics namen een behoorlijke tijd in beslag. Al dit wachten hinderde ons echt vooruit te komen met ons bedrijf.”

Toen het bedrijf klaar was om naar de beurs te gaan, was het duidelijk dat een traditioneel ERP-systeem niet zou passen bij hun 'speed wins' filosofie. Ze wilden daarnaast ook hun werknemers voorzien van de beste tools.

“In ons DNA zijn we een technologiebedrijf” zegt Bradley. “We hebben de beste en slimste ingenieurs in huis. Als ze vinden dat het systeem niet functioneert, gaan ze gewoon zelf een systeem bouwen. We vonden het daarom belangrijk dat ze de beste tools in handen kregen, tools die schaalbaar zijn, een uitstekende user experience bieden en hen in staat stellen hun werk beter te doen.”



#### Businesscase in het kort

1400 werknemers in de Verenigde Staten en China

Op de NASDAQ (TRIP)

Omzet van \$637 miljoen in 2011

Hoofdkantoor in Newton, Massachusetts

#### Workday Oplossingen

Workday Human Capital Management

Workday Financial Management

Payroll

Expenses

Procurement

#### Gerealiseerde voordelen

Snelle inzet van een unified systeem voor HR en Financieel Management, op tijd en binnen budget

Directe algemene beschikbaarheid over nieuwe bedrijfsprocessen, rapportages en organisatorische veranderingen met intrinsiek accuratere gegevens

Diepgaande analytics voor betere besluitvorming bij de bedrijfsvoering en een snelle financiële respons

Globale en mobiele functionaliteit passend bij een complex, internationaal snelgroeiend bedrijf

Snellere kwartaalafsluiting

Continue updates van de software zonder dure upgrades

Betere controles en een permanente audit trail

Meer betrokkenheid van werknemers en minder kosten voor training en support

## De perfecte match voor innovatie

Voor Kaufer was het belangrijk een partner te vinden wiens filosofie paste bij TripAdvisor's moedige, baanbrekende benadering. "Ik dacht terug aan de tijd toen we begonnen met TripAdvisor en we dingen duidelijk anders deden dan tot dan toe werd gedaan" zegt hij. "In ons geval gebruikte de wereld reisgidsen en gingen wij de markt op met door gebruikers gegenereerde content. We keken naar de opties die ERP-systemen konden bieden en dachten, dat is één manier om dingen te doen, maar wat is nu werkelijk vernieuwend aan die mogelijkheden? We waren op zoek naar een webinterface. We waren op zoek naar gebruiksgemak. We waren op zoek naar een homepage die we konden customizen."

In Workday vonden we de partner die ons daarbij kon helpen.

De wereldwijde functionaliteit en mogelijkheden van Workday trokken gelijk de aandacht van het bedrijf. "TripAdvisor is een ongelooflijk internationaal bedrijf" gaat Kaufer verder. "We hebben websites in meer dan 20 talen en we doen zaken over de hele wereld. We hadden echt een systeem op enterprise niveau nodig dat overweg kon met al onze verschillende dochterondernemingen, alle verschillende betalingen en al die andere factoren die komen kijken bij het runnen van zo'n groot, divers bedrijf. En we zijn bijzonder tevreden met wat Workday ons kon bieden."

## Feilloze integratie met een unified suite

Vanaf het eerste begin kon de Workday unified applicatie suite het snelle tempo waarin TripAdvisor opereert, bijhouden. De implementatie voor Human Capital Management (HCM) duurde vijf maanden terwijl Workday Financial Management in slechts zeven maanden werd geïmplementeerd. Beide zoals verwacht binnen de verwachte tijd en binnen budget.

CFO Bradley stelt: "Onze salarisadministratie wordt nu buiten de HR-afdeling verwerkt. Alles sluit naadloos aan op het financiële systeem. We hebben dus geen rommelige integraties als gevolg van diverse, gescheiden systemen. Er is consistente rapportage." Het biedt ook een consistente user interface die managers in staat stelt om meerdere taken tegelijk uit te voeren -van

het bijhouden van vrije dagen tot het goedkeuren van declaratieoverzichten en betalingen aan leveranciers-. "Ze hoeven niet op meerdere, verschillende systemen in te loggen. Vanuit het perspectief van user experience is het een schot in de roos" zegt ze.

"We gingen op 1 april live met Workday en sloten het tweede kwartaal af als een beursgenoteerde onderneming op het Workday-systeem, met finance geïntegreerd met HR" gaat ze verder. "Dit overtrof ieders verwachting" We waren in staat vroeg met de eerste cijfers te komen. We konden diepgaande analytics makkelijk doen, met minder wachttijd op de cijfers, en daardoor meer tijd om deze te beoordelen en interpreteren. Mijn team kreeg echt meer inzicht door die cijfers. En we konden de informatie terugsturen naar Wall Street en de business.

Ze concludeert: "Workday heeft ons geholpen bij onze ontwikkeling van het alleen maar rapporteren van cijfers naar het analyseren van de cijfers en hieruit waarde genereren voor de business."

## Voldoen aan de vereisten van een beursgenoteerd bedrijf

Noel Watson, controller bij TripAdvisor waardeert hoe Workday in staat is TripAdvisor als beursgenoteerd bedrijf te ondersteunen, inclusief naleving van Sarbanes-Oxley wetgeving en overige auditvereisten. "Workday biedt ons de mogelijkheid op het moment zelf naar de data te kijken, in plaats van een dag of langer te moeten wachten voordat een proces is uitgevoerd en dan te kijken of je die ene vraag echt kunt beantwoorden" zegt hij.

Even indrukwekkend vond Watson (met het oog op de 'Speed Wins'-filosofie) dat Workday in staat was het bedrijf snel weer aan het werk te krijgen na de spin-out van Expedia. TripAdvisor moest alles ontwikkelen en opbouwen wat het moederbedrijf voor die tijd bood: een organisatie voor vermogensbeheer, een organisatie voor belastingen, en een afdeling om de verplichte SEC-rapportages uit te voeren. "Het was dus bijzonder verrassend dat we dat konden opbouwen terwijl we Workday aan het implementeren en gebruiken waren. Daarmee konden we in één enkel systeem op eenvoudige en snelle wijze aan al deze vereisten voldoen" zegt hij.

Watson ziet ook hoe Workday het bedrijf in staat heeft gesteld sneller tot een financiële afsluiting te komen. “Het is als beursgenoteerd bedrijf belangrijk snel af te kunnen sluiten, om zodoende zo snel mogelijk de resultaten voor een bepaalde periode te hebben” zegt hij. “Je kunt deze data direct aan het management sturen, zodat zij deze kunnen analyseren en verwerken om ze daarna te kunnen bespreken met investeerders, analisten en de rest van de wereld.”

Hoeveel sneller we kunnen afsluiten? “Vóór Workday kostte het meer dan een week om de boeken te sluiten” zegt hij. “We hebben nu als doel de afsluiting terug te brengen tot een paar dagen. De enige reden dat we daar zelfs maar over na kunnen denken, is het feit dat we nu een tool hebben dat we kunnen inzetten om dit te bereiken.”

### **Mobiele functionaliteit voor een internationaal personeelsbestand**

Eric Lombardo, senior director HR bij TripAdvisor, verwoordt hetzelfde gevoel. “In onze 'speed wins'-cultuur helpt Workday ons zo snel te werken als we maar kunnen” zegt Lombardo. “Met Workday kunnen we onze winnende cultuur steeds voortzetten omdat hun technologie ons inzicht geeft in het talent van ons personeel.”

Lombardo waardeert in het bijzonder de mobiele functionaliteit van Workday. Met het oude systeem was het moeilijk rapporten te maken. Nu kunnen we het talentenprofiel van een werknemer zien. Willen ze overgeplaatst worden? Willen ze doorgroeien en vice president worden? Willen ze een individual contributor blijven? Al deze data kan ik nu thuis op mijn iPad bekijken en analyseren. Of bijvoorbeeld wanneer ik een vergadering in Singapore binnenloop. En ik wil begrijpen wie de werknemer is die tegenover me zit, wat hem of haar motiveert en wat zijn ontwikkelmogelijkheden zijn. Ik hoef daarvoor alleen maar met mijn iPad de data in Workday op te vragen.

Met het oude systeem was het moeilijk bij te blijven met de nieuwste technologie. “We moesten op de technologie wachten, of we moesten licenties aanvragen. Het maakte mijn functie erg moeilijk” zegt hij. In plaats van dure, tijdrovende upgrades biedt Workday regelmatige updates voor de suite applicaties. “Met Workday heb je het platform en het is klaar voor gebruik. Je bent in staat de dynamiek van een veranderend personeelsbestand bij te houden. Het maakt snel handelen mogelijk. Het biedt je de laatste trends die je nodig hebt om je functie succesvol uit te oefenen.” Het tempo van de updates loopt synchroon met het tempo waarop bij TripAdvisor zaken worden gedaan. “Met Workday is HR allesbehalve ouderwets. We houden in realtime gelijke tred” vertelt Lombardo.

### **Een eenvoudige beslissing**

Workday is in staat mee te groeien met een bedrijfsvoering die in de toekomst steeds gecompliceerder zal worden. “Ik heb er alle vertrouwen in dat Workday in staat zal zijn het tempo bij te houden” zegt CEO Kaufer. “Dankzij hun brede klantenbestand anticiperen ze op functionaliteit waarvan ik misschien nog helemaal niet op de hoogte ben of wensen over heb. Maar waarmee ik wel heel blij ben als ik de nieuwe update open en die nieuwe functionaliteit zie.”

Hij vervolgt: “Workday heeft een fantastisch managementteam en een geweldig webproduct. Het biedt alle functionaliteit die we nodig hebben. Het is gebruiksvriendelijk. Ik gebruik het zelf zonder dat ik ook maar één training heb gevolgd en zonder dat ik een handleiding nodig had. Het was dus een gemakkelijke beslissing voor ons: Workday HCM, Workday Financial Management en Workday Payroll.”



Workday | Telefoonnummer: +31 (0)20 808 1836 | [www.workday.com/nl](http://www.workday.com/nl)