

Total Telecom Cost Management (TTCM)

Vers une gestion plus transparente et rigoureuse des coûts télécom en entreprise.

Les dépenses télécom (téléphonie, lignes, données, Internet, maintenance) représentent pour nombre d'entreprises un des postes de coûts les plus importants et, paradoxalement, un de ceux qui est le moins bien maîtrisé lorsqu'il s'agit de vérifier la conformité des factures ou de comprendre la répartition de ces coûts et la manière de les optimiser.

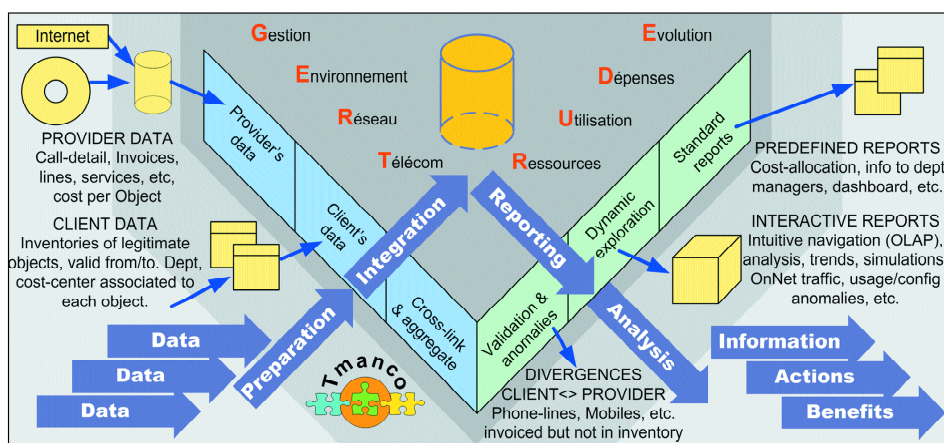
Le 85% des factures est payé sans être vérifié

C'est ce que révélait une étude de Aberdeen Group (TTCM, An Aberdeen Enterprise Buyer's Guide, USA 2003), et 7 à 12% des coûts auraient pu être facilement évités (erreurs de facturation, lignes non utilisées ou résiliées mais encore facturées, etc.). Une autre étude du même groupe (2004), sur les «best practices» pour la gestion des dépenses télécom, soulignait que le principal frein au contrôle de ces coûts était leur complexité et le manque de visibilité. Le remède étant le recours à la technologie pour analyser la masse de données de manière systématique, ce qui se traduisait en moyenne par un gain de 5% sur les coûts globaux de télécom.

Problème pas nouveau

Ce problème n'est pas nouveau mais il s'est accentué ces dernières années avec la libéralisation des télécoms (1998), la multiplication des offres, la démocratisation du mobile et l'accroissement de la consommation (globalisation, mobilité).

On a vu alors émerger de nouvelles prestations qu'on peut classer sous l'appellation TTCM, issues de sociétés de services et/ou d'éditeurs de logiciels, avec des modèles de service variés allant de l'outsourcing complet à



l'application in-house. Des grands acteurs du marché télécom ont pris la balle au bond et ont établi des partenariats pour ajouter ces prestations à leur portfolio. On trouve ainsi des couples comme Avaya/AnchorPoint, BT/Avotus, IBM/ISG.

Pour illustrer le principe et les types de résultats d'une solution TTCM, je me baserai sur la solution proposée par Tmanco.

Tableaux d'analyse

Le principe est de partir du détail électronique des factures que chaque fournisseur peut mettre à disposition de ses clients, et de mettre ces données en relation avec des données «client». Ceci donne alors une vision «client» qui permet des vérifications croisées pour repérer des anomalies et l'élaboration de tableaux d'analyse. Ces tableaux peuvent alors répondre à des questions telles que :

- coûts par dépt. / par mois / par centre de coût;
- trafic inter-sites pouvant être économisé par un réseau VoIP
- mobiles / raccordements facturés mais non inventoriés ou plus en service;
- coûts fixe-vers-mobile qui

pourraient être réduits par des passerelles GSM;

- top 10 des destinations avec coûts, nombre de minutes, nombre d'appels;
- extrait de trafic et simulation pour un appel d'offre;
- conformité des rabais appliqués par rapport à ceux négociés.

La mise en œuvre réserve des difficultés

Car une solution TTCM s'apparente à un Data Warehouse avec toutes les problématiques inhérentes, telles que :

- consolider des données «fournisseur» disparates, incomplètes et dont le format peut évoluer;
- structurer des données «client» disséminées dans divers départements (IT, finances, RH) qui détiennent chacun une partie de l'information;
- mettre en place des processus pour garantir que les inventaires soient tenus à jour;
- élaborer des rapports avec un bon équilibre entre intelligibilité / niveau de détail / flexibilité d'exploration (data mining);
- disposer des ressources pour exploiter la puissance de la solution, interpréter les informations et les transformer en bénéfices.

Solutions partielles

Faute de ressources, on se contente de solutions partielles, même si elles requièrent une grande part de travail manuel. Ilots déconnectés, ils permettent d'avoir sous contrôle des domaines ciblés. Mais l'arbre cache la forêt, on risque de passer à côté d'opportunités et synergies entre les domaines car l'optimisation individuelle peut aller à l'encontre de l'ensemble, ce que seul un outil global d'aide à la décision pourra révéler.

Les limitations deviennent évidentes lorsqu'il est question de tableau de bord, d'IT-gouvernance ou de comptabilité analytique. C'est alors, en s'orientant vers une approche TTCM, qu'on découvre un potentiel insoupçonné pour nous aider à répondre au célèbre dilemme : «Too much data, not enough information.» ●

Toni Lazazzera, consultant télécom Tmanco

Pour plus d'informations

- www.aberdeen.com (rechercher TTCM)
- www.tmanco.com (Services / Gertrude)