



Réduire les coûts télécom en limitant les gaspillages

Une analyse de TLM (Telecom Lifecycle Management), une méthodologie qui définit une série de best practices pour améliorer la gestion des services et des factures télécom, évitant ainsi gaspillages d'argent et de temps.

Les entreprises pourraient épargner jusqu'à 30% des coûts pour les services télécom. C'est ce que démontre l'expérience, confirmée par diverses études et sondages. Ceci non parce que les tarifs opérateurs sont trop élevés, mais comme conséquence d'une gestion lacunaire qui induit des erreurs et des gaspillages

d'argent et de temps.

Pour remédier à cette problématique, depuis quelques années s'est développée une méthodologie appelée TLM, qui établit des best practices et s'appuie sur des sociétés spécialisées, comme Tmanco, qui fournissent tant les applicatifs ad-hoc, aussi appelés TEM (Telecom Expense Management), que des services de type

BPO (Business Process Outsourcing) pour qui veut déléguer tout ou partie des activités de gestion. Cet article propose une introduction au concept TLM, en analysant la source du problème, les remèdes proposés et les avantages qui en résultent pour chaque acteur de cet écosystème, à savoir:

- le **responsable IT**, qui doit anticiper les besoins du business et gérer les budgets;
- le **responsable télécom**, qui doit

procurer les services et les technologies mieux adaptées au meilleurs prix;

- le **responsable technique**, qui doit gérer les requêtes des utilisateurs;
- le **service des achats**, qui doit négocier les contrats les plus adéquats au meilleur prix;
- le **service comptabilité**, qui doit vérifier les factures et reventiler les coûts par centre-de-coût;





- le **controlling financier**, qui doit garder sous contrôle les coûts et éviter les abus;
- l'**utilisateur final**, qui consomme les prestations et peut modifier son comportement si on lui donne les moyens;
- le **manager**, qui doit assumer la responsabilité des coûts imputés à son département;
- l'**opérateur télécom**, qui veut préserver sa marge tout en réduisant les coûts pour son client.

Le Telecom Lifecycle

Le cycle de vie comprend toutes les activités qui vont de la naissance à la mort d'une prestation télécom, à savoir des négociations contractuelles jusqu'à la résiliation. Par exemple:

- **contrat** (négociation, simulations, évaluation);
- **commande** (interaction avec l'opérateur, activer, résilier);
- **inventaire** (lignes, contrats, utilisateurs, équipements);
- **facture** (vérification, répartition par centre-de-coût, remboursements);
- **reporting** (rapports aux utilisateurs, aux managers, analyses);
- **optimisation** (choix technologiques, options les mieux adaptées).

Le problème est que souvent ces activités sont exécutées par des personnes différentes avec des outils non adaptés et qui ne communiquent pas entre eux. TLM organise toutes ces activités autour d'un outil commun, évitant ainsi les doublons, limitant les erreurs, simplifiant le travail et améliorant les résultats.

Gaspillages ?

En bref, on peut définir « gaspillage » la différence entre ce qui est facturé et ce dont on a réellement besoin.

Analysons le processus sous un autre angle: quand j'ai besoin d'une prestation télécom, j'établis un contrat avec l'opérateur, ensuite je commande et je consomme. Mais avec quelle précision je connais mes besoins pour négocier le contrat mieux adapté ? Et quand la facture arrive, comment je m'as-



sure que les conditions sont appliquées, que j'ai commandé ce qui m'est facturé et que la consommation est justifiée ?

Pas à pas, faisons un check-up et vérifions les symptômes souvent observés, ensuite voyons les remèdes proposés par TLM et les avantages qui en résultent pour chaque acteur.

Qu'est-ce que je paye ?

Peut-être je paye pour des services que je n'ai pas commandé, que j'ai résilié, que j'ai oublié de résilier, pour un ex-collaborateur à qui j'ai oublié de retirer le mobile d'entreprise, pour des services que l'opérateur a oublié de résilier ? L'opérateur applique le tarif convenu, pour toutes les prestations, sur toutes les factures, toujours ?

Beaucoup de prestations et des offres complexes, électroniquement non structurées, rendent ce contrôle si fastidieux qu'ils sont fait seulement occasionnellement. On découvre seulement quelques-unes des erreurs, souvent par hasard. Avec TLM, par contre, toutes les prestations et les utilisateurs sont gérés avec un inventaire central qui maintient la relation entre prestations, utilisateurs et équipements.

L'inventaire est interfacé avec le système RH et est informé des nouveaux arrivants, des départs, des changements et du centre-de-coûts associé à l'utilisateur. En outre,

toutes les factures sont importées et structurées avec tous les coûts et détails pour chaque numéro. L'application compare les factures avec l'inventaire, signale les anomalies et génère des rapports détaillés par centre-de-coût, par utilisateur, par département, etc.

Avantages pour la comptabilité

- Répartition interne plus facile, complète et précise, par centre-de-coût.
- Moins d'erreurs de facturation et moins de travail administratif.

Qu'ai-je négocié ?

Je sais exactement de quoi j'ai besoin, c'est-à-dire combien de minutes, vers quelles destinations, roaming, données, trafic interne, etc...? Les conditions que j'ai négocié il y a un an sont-elles toujours compétitives ? Combien de temps me faut-il pour faire un benchmark ?

Toutes les informations sont disponibles mais cachées dans des montages de factures et donc inutilisables. A défaut de données, nous formulons des hypothèses et il en résulte une évaluation approximative. Les conditions négociées ne sont probablement pas optimales et un benchmark est trop onéreux. L'application TLM contient toutes les factures de tous les opérateurs, avec trafic et coûts détaillés. Des fonctionnalités de reporting évoluées permettent d'extraire les informations pertinentes ou d'exporter les données pour d'ultérieurs simulations.

Avantages pour le service achats

- Majeur pouvoir de négociation avec volumes globaux pour tous les sites et tous les pays.
- Moins de temps de l'offre à l'application des nouvelles conditions.
- Possibilité d'anticiper les gains et de les vérifier à posteriori, démontrant ainsi l'atteinte des objectifs.

Qu'est-ce que je commande ?

Je fais les meilleurs choix pour minimiser les coûts, pour chaque utilisateur et en fonction à sa consommation effective ?

Les options changent si souvent, en

particulier pour le mobile, qu'il n'est pas simple de faire et de maintenir les meilleurs choix. Ceci passe en seconde priorité, après les activités quotidiennes d'utilisateurs qui vont et viennent, d'abonnements à commander, appareils à réparer, etc.

Vu que l'applicatif a tous les détails de consommation pour chaque prestation, ligne et utilisateur, un reporting spécifique peut facilement et automatiquement évaluer les situations hors-norme.

L'applicatif prévoit déjà des fonctionnalités pour simplifier ou automatiser les activités courantes comme par ex. commander ou résilier des prestations, rechercher les utilisateurs qui consomment une prestation donnée, générer des rapports.

Avantages

- **Responsable technique:** réduction de la charge de travail et plus de temps pour des activités à plus forte valeur ajoutée.
- **Responsable télécom:** processus clairs et standardisés, moins de doublons et de risques d'erreurs, traçabilité. Ressources plus dispo-

nibles pour des projets ou activités à plus forte valeur ajoutée.

Qu'est-ce que je consomme ?

J'ai vraiment consommé ce qui m'est facturé ou bien y a-t-il des erreurs de la part de l'opérateur ? Les utilisateurs consomment comme convenu ou y a-t-il des abus ? Seul l'utilisateur peut confirmer si les prestations facturées correspondent à la réalité. Et qui d'autre que son manager peut dire si ce que l'utilisateur consomme est justifié pour sa fonction ?

Pourtant ces contrôles ont rarement lieu par manque d'information. TLM fournit visibilité et transparence au travers de rapports spécifiques pour repérer les valeurs hors-norme.

Avantages

- **Responsable technique:** facilité de définir des rapports standard et de les envoyer automatiquement à tous les utilisateurs et managers. Capacité à fournir plus de transparence et de répondre à des requêtes ponctuelles.
- **Controlling financier:** possibilité

de définir des directives et de vérifier qu'elles soient respectées. Connaissance précise de qui génère les coûts, quel département, quel utilisateur, consommation.

- **Utilisateur final:** rôle actif et responsable pour contribuer à réduire les coûts opérationnels.
- **Manager:** conscience accrue des coûts générés par ses subordonnés..

De quoi ai-je besoin ?

Chaque prestation télécom est justifiée pour un besoin qui porte de la valeur à l'entreprise ? Vraiment ? Encore maintenant ? J'utilise les technologies mieux adaptées sur la base du rapport coûts/bénéfices ?

Tant de prestations ont été commandées sans une coordination centrale, certaines sont probablement de trop, oubliées et plus nécessaires. Avec TLM, des fonctions de Business Intelligence permettent d'investiguer et de faire des analyses croisées pour savoir ce qu'on a, si c'est utilisé ou pas, par qui, bref de comprendre ce qui se passe et ce qui pourrait ne pas être justifié.

Avantages

- **Responsable télécom:** données précises et détaillées pour évaluer l'impact de nouvelles technologies. Meilleure utilisation des ressources déjà disponibles.
- **Responsable IT:** meilleure prévision des budgets et probabilité de les respecter grâce à une vision d'ensemble des coûts et de l'évolution.

Conclusion

TLM porte innovation dans la gestion des services télécom en réduisant les coûts à divers niveaux et en améliorant les processus, rendant l'entreprise plus agile et compétitive.

Tmanco SA (www.tmanco.it)

Fournit des prestations de conseil pour la gestion des services télécom et l'optimisation des processus TLM. Distribue la solution Anatole Fleet Manager.

Autodesk contrôle les coûts des mobiles d'entreprise

Autodesk commercialise ses produits dans 106 pays et, avec plus de 9 millions d'utilisateurs dans le monde, est le leader du secteur avec une production qui couvre 86% du marché CAD. L'entreprise compte plus de 7000 employés dans 60 pays et croît constamment, aussi grâce à de nombreuses acquisitions (10 en 2008). Dans un contexte si dynamique, la communication est vitale et plus de la moitié des employés disposent d'un mobile d'entreprise; en région EMEA la proportion est encore plus élevée et actuellement on compte env. 800 mobiles actifs dans 22 pays. La gestion et l'administration des contrats téléphoniques et la comptabilité fournisseur pour l'EMEA sont centralisées en Suisse, à Neuchâtel. Compte tenu de la conjoncture actuelle et les nécessités de contenir les coûts et d'augmenter le contrôle de ces derniers, le team EMEA a décidé d'implémenter une solution TEM, comme déjà fait aux USA. Le choix du service Anatole Fleet Manager a été motivé par les fonctionnalités du produit, son coût compétitif, la rapidité

de d'implémentation rendue possible par l'existence d'un support déjà disponible pour la plupart des pays et opérateurs, et un interlocuteur local et compétent, Tmanco SA.

L'implémentation de Fleet Manager, survenue en août 2008, et l'automatisation qui a découlé, du point de vue du traitement des données, a déchargé le personnel de Neuchâtel d'activités administratives manuelles et fastidieuses, lui permettant ainsi de se focaliser sur l'optimisation des choix d'abonnements et options et l'amélioration des conditions contractuelles des fournisseurs.

Le traitement automatique des données a eu un effet positif surtout sur le reporting, qui a augmenté la visibilité sur les coûts de la part des utilisateurs et de leurs managers, en les responsabilisant et en provoquant une réduction des coûts d'env. 20/30%.

Compte tenu du succès de cette initiative, dont le coût équivaut à 2% des factures mobiles, Autodesk songe à utiliser TEM aussi pour la téléphonie fixe et les lignes data.