

Telecom Expense Management (TEM)



Les produits Telecom Expense Management (TEM) permettent une gestion meilleure et plus rigoureuse de l'infrastructure télécom et des inventaires associés. Ceci conduit à une réduction des coûts, une simplification des processus et une amélioration du pouvoir de décision. Cet article propose une introduction aux produits TEM, comment ils fonctionnent, comment ils se présentent, combien ils coûtent, quelles fonctionnalités ils offrent, qui les fournit, quels avantages ils apportent aux clients et aux opérateurs.

Toni Lazazzera

Selon le type d'organisation, les coûts télécom se chiffrent de 500 à 2'000 CHF/an par utilisateur¹, ce qui peut représenter plusieurs millions de CHF/an et des centaines de factures par mois pour une grande variété de prestations et quantités d'options (données, lignes, téléphonie fixe/mobile).

Dans ce contexte, vérifier les factures et garder une vision d'ensemble des coûts s'avère difficile. Par manque de temps et d'outils, le responsable télécom ne peut que se limiter à des vérifications et analyses partielles, délaissant pourtant des erreurs et des opportunités pour réduire les coûts et améliorer les processus.

Les produits de type TEM apportent une réponse à ce problème en automatisant en grande partie le traitement des factures, la production d'analyses détaillées et la gestion de l'inventaire.

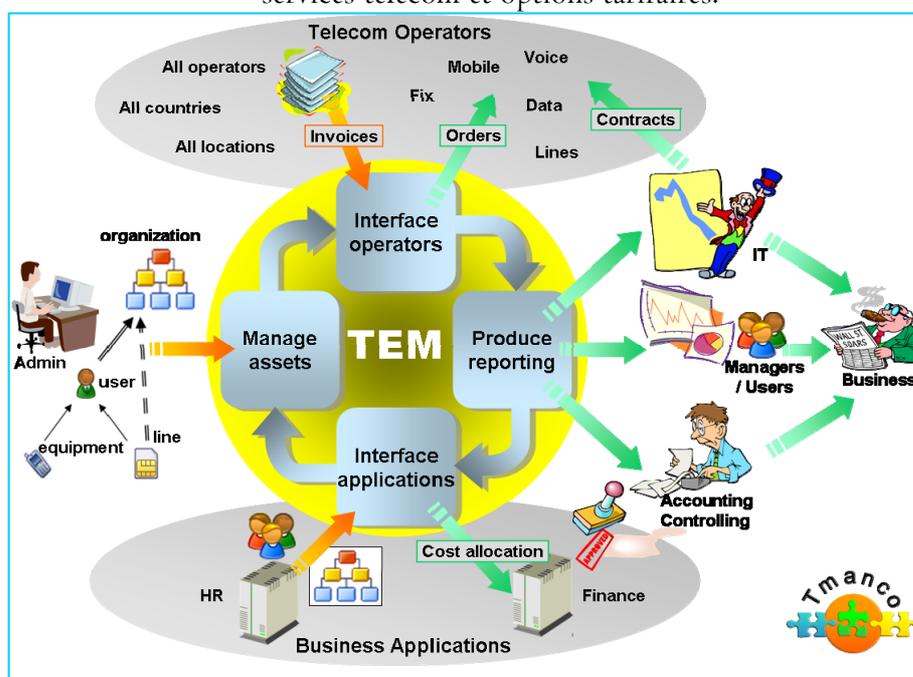
En contrepartie, le responsable télécom peut se dédier à des activités à plus forte valeur ajoutée, fournissant visibilité, optimisant les services, prenant de meilleures décisions basées sur les données. Tout cela contribue, in fine, à améliorer la rentabilité de l'organisation et à renforcer l'image de l'IT.

Diverses études confirment ce problème, comme l'illustrent ces citations : "les organisations peuvent généralement économiser 10% des coûts télécom ... moyennant des solutions de Telecom Expense Management"² "les coûts télécom restent une priorité

pour les CIO et ces derniers sont à la recherche de solutions"³. "plus de la moitié des organisations ne savent pas avec précision combien elles dépensent"⁴. "en moyenne, de 7 à 12% des coûts facturés sont attribuables à des erreurs"⁴.

Comment fonctionnent les produits TEM ?

L'approche consiste généralement à exploiter les données électroniques que les opérateurs télécom sont en mesure de fournir et qui équivalent à la facture papier, avec toutefois tout le détail des appels. A ces données s'ajoutent les informations client comme la liste des usagers associés aux numéros de téléphone, et l'organigramme/centres de coûts associés à l'utilisateur. Le défi majeur consiste dans la capacité du produit à consolider les divers formats opérateurs dans une structure unique, en dépit de la grande diversité de services télécom et options tarifaires.



Comment se présentent les produits TEM ?

Ils peuvent être classés en 3 catégories :

1. Application achetée avec service de maintenance.
2. Abonnement pour l'accès à un applicatif en mode ASP, avec des variantes selon que le serveur est dédié au client, mutualisé entre plusieurs clients ou installé chez le client.
3. Outsourcing/outtasking plus ou moins étendu, aussi appelé BPO (Business Process Outsourcing). S'ajoutent des prestations additionnelles comme : (a) la vérification des factures, éventuellement complétées avec la réception/paiement des factures, (b) la gestion de l'inventaire avec un service de helpdesk pour les usagers finaux, par ex. pour commander/modifier un abonnement GSM.

Combien coûtent-ils ?

Certains fournisseurs établissent le prix comme un pourcentage des coûts gérés, d'autres comme un prix par ligne gérée, d'autres encore comme un prix fixe pour l'application. Au bout du compte, le prix se situe de 0.50 à 2.00 CHF/ligne/mois¹ selon les options et le volume, sans services additionnels de gestion. Le total représente souvent de 1 à 3% des coûts télécom¹, donc un retour sur investissement évident si on considère le potentiel d'optimisation, tant des coûts que des processus.

Quelles fonctionnalités offrent-ils ?

Les produits TEM fournissent tout ou partie des fonctionnalités suivantes :

- Importer les factures de tous les opérateurs, inclus la téléphonie fixe/mobile et idéalement aussi les lignes de donnée.
- Gérer l'inventaire des lignes et des équipements.
- Automatiser avec un « workflow » le processus de gestion d'inventaire et de commandes, avec la possibilité de s'interfacer avec des partenaires externes (opérateurs ou outsourcing).
- Importer les données d'organisation comme la liste des usagers avec l'organigramme et les centre de coût.
- Vérifier si les prestations facturées correspondent à l'inventaire.
- Vérifier si les tarifs appliqués correspondent aux conditions contractuelles.
- Créer des rapports personnalisés et les distribuer par email, avec la flexibilité de présenter des tableaux et graphiques par opérateur, par département, par centre de coût, par type de trafic, etc.

Sur le site www.tmanco.com, une démo interactive de Fleet Manager (Anatole) permet de se faire une idée plus précise des fonctionnalités offertes.

Qui les fournit ?

Sur le site www.aotmp.com on trouve une liste avec plus de 40 fournisseurs pour le marché américain. L'offre est plus réduite pour le marché européen ; à l'échelle internationale on trouve MDSL, Tango et Anatole.

Quels avantages apportent ces fonctionnalités ?

La vision globale combinée à un reporting flexible permettent de « découvrir l'information cachée dans les données » pour repérer les anomalies, concentrer l'énergie sur les secteurs majeurs, estimer l'impact d'une nouvelle offre ou d'une migration VoIP. De telles explorations réservent des surprises même pour qui est convaincu d'avoir déjà une bonne gestion. Ces découvertes conduisent à des projets pour améliorer les services et réduire les coûts sans forcément

recourir à de longues tractatives commerciales ou changements d'opérateur. Le fait de fournir des rapports aux usagers décharge l'IT du rôle de « police » et responsabilise les départements, ce qui influe positivement sur les coûts, même si ceux-ci ne sont pas refacturés en interne. Outre la réduction des coûts, il ne faut pas sous-estimer la réduction du temps nécessaire pour gérer le parc télécom. On estime que toute la gestion d'un parc de 1000 lignes mobiles occupe une personne à temps complet, et qu'un produit TEM permet de réduire ce temps de moitié. Rapportés au niveau « business », ces divers avantages permettent à l'IT d'être plus agile pour s'adapter aux changements, de contribuer à la rentabilité de l'organisation et de favoriser l'innovation.

Et du point de vue des opérateurs télécom ?

Les opérateurs pourraient voir TEM comme une menace qui permet aux clients de réduire les factures, en réalité c'est à voir comme une opportunité qui met en évidence toutes les possibilités de réduire les coûts sans forcément changer les conditions contractuelles. En fait, TEM permet d'offrir des services à forte valeur ajoutée qui aident le client, renforçant ainsi la relation et l'effet de « client captif ». La tendance est que les clients demandent toujours plus que ce soit l'opérateur à leur fournir un service TEM. Ceci est particulièrement vrai pour les grands opérateurs au niveau mondial qui ont une position d'opérateur unique pour les grands comptes. Pour répondre à ce marché, souvent les opérateurs établissent des partenariats avec les fournisseurs de produits TEM.

Conclusion.

TEM représente un marché de \$600 millions en 2007 et on estime qu'il atteindra \$1.7 milliards en 2011. Ce marché est encore jeune, les produits souvent encore méconnus et les avantages sous-estimés. Dans quelques années probablement nous ne nous demanderons plus « si implémenter ou pas TEM » mais « quand le faire et quel produit ? », comme cela est en train de se passer pour VoIP. □

¹ Expérience personnelle

² Gartner, 15.03.2005 "Better management of Telecom Expenses Yields Significant Savings"

³ Gartner, 15.08.2003 "Telecom Expense Management Offers Sourcing Opportunity to ESPs"

⁴ Aberdeen Group, April 2003 "Total Telecom Cost Management – An Aberdeen Enterprise Buyer's Guide"

⁵ Gartner, 7.2.2008 "MarketScope for Telecom Expense Management, Worldwide, 2H07"

Toni Lazizzera est consultant Telecom, dirigeant et fondateur de Tmanco SA à CH – 6807 Taverne (www.tmanco.com)