

Telecom Expense Management (TEM)



Telecom Expense Management (TEM) migliora e facilita la gestione dei servizi e inventari Telecom in modo da ottimizzare i costi, semplificare i processi e aiutare a prendere decisioni.

Quest'articolo permette di farsi un'idea dei prodotti TEM, come funzionano, come si presentano, quanto costano, quali funzionalità offrono, chi fornisce queste soluzioni e quali vantaggi portano ai clienti e agli operatori Telecom.

Toni Lazazzera

A secondo del tipo di azienda, i costi Telecom ammontano dai 500 ai 2'000 CHF all'anno per utente, ciò può rappresentare milioni di CHF l'anno e centinaia di fatture al mese¹ per una grande varietà di servizi e quantità di opzioni (dati, linee, telefonia fissa/mobile).

In questa situazione è molto difficile verificare le fatture e mantenere una visione d'insieme dei costi. Per mancanza di tempo e strumenti, il responsabile Telecom non può fare altro che limitarsi a delle verifiche e analisi parziali, tralasciando eventuali errori e opportunità per ridurre i costi e migliorare i processi.

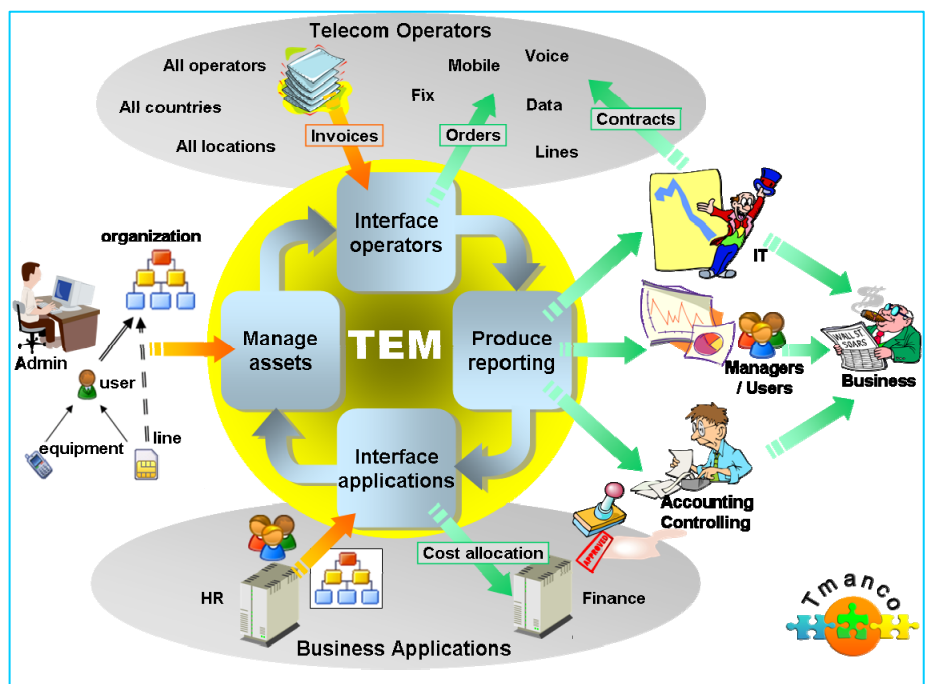
I prodotti TEM forniscono una risposta a questo problema, automatizzando in gran parte l'elaborazione delle fatture, la produzione di analisi dettagliate e la gestione dell'inventario.

Di conseguenza, il responsabile Telecom può dedicarsi ad attività con maggior valore aggiunto, fornendo più visibilità, ottimizzando i servizi, prendendo decisioni più mirate, basate sui dati. Tutto ciò contribuisce, infine, a migliorare il reddito dell'azienda e rafforzare l'immagine dell'IT.

Vari studi confermano il problema. Citiamo: "Le aziende possono generalmente risparmiare il 10% delle spese Telecom... sfruttando soluzioni di Telecom Expense Management"². "Le spese Telecom rimangono una priorità per i CIO e questi sono alla ricerca di soluzioni"³. "Più della metà delle aziende non sanno con precisione quanto spendono"⁴. "In media dal 7 al 12% dei costi fatturati sono attribuibili a degli errori"⁴.

Come funzionano i prodotti TEM ?

L'approccio consiste generalmente sfruttando i dati elettronici che gli operatori Telecom sono in grado di fornire e che equivalgono alla fattura cartacea includendo però in più, il dettaglio di tutte le chiamate. A questi dati vanno aggiunte le informazioni aziendali, come la lista degli utenti collegati ai numeri di telefono; l'organigramma e il centro di costo associati all'utente. La sfida maggiore del prodotto consiste nella capacità di consolidare i vari formati degli operatori in un'unica struttura nonostante la grande diversità dei servizi Telecom e opzioni tariffarie.



Come si presentano i prodotti TEM ?

Prodotti TEM possono essere classificati generalmente nelle seguenti tre categorie:

1. Applicativo acquistato con servizio di manutenzione.
2. Abbonamento per l'accesso a un applicativo in modo ASP, con delle varianti, a dipendenza, se il server è dedicato al cliente, condiviso da più clienti o installato dal cliente.
3. Outsourcing/Outtasking più o meno esteso, anche chiamato BPO (Business Process Outsourcing).

Poi si possono aggiungere delle prestazioni addizionali come: (a) la verifica delle fatture, abbinata eventualmente alla ricezione / pagamento delle stesse, (b) la gestione dell'inventario con un servizio di helpdesk per gli utenti finali, per es. per ordinare o cambiare un abbonamento GSM.

Quanto costa una soluzione TEM ?

Alcuni fornitori stabiliscono il prezzo in percentuale secondo i costi gestiti, altri per ogni linea gestita, altri ancora come un prezzo fisso per l'applicativo. Infine, il prezzo si aggira da 0.50 ai 2.00 CHF per linea al mese¹ secondo le opzioni e il volume, senza servizi addizionali di gestione. Il totale spesso si aggira intorno dall'1 al 3% dei costi telecom¹, cioè un evidente "Return On Investment", considerando il potenziale di ottimizzazione sia dei costi che dei processi.

Quale funzionalità offrono?

I prodotti TEM permettono generalmente di eseguire tutto o parte delle seguenti funzionalità:

- Importare le fatture di tutti gli operatori, incluso la telefonia fissa/mobile e le linee dati.
- Gestire l'inventario delle linee e possibilmente anche degli apparecchi.
- Automatizzare con un "workflow" il processo della gestione d'inventario e l'ordinazione con la possibilità d'interfaccia con partner esterni (operatori o outsourcing).
- Importare i dati aziendali come la lista degli utenti con organigramma e centri di costo.
- Verificare se le prestazioni fatturate corrispondano all'inventario.
- Verificare se le tariffe applicate corrispondano ai contratti.
- Creare dei rapporti personalizzati e distribuirli tramite mail, con la flessibilità di presentare tabelle e grafici per operatore, per dipartimento, per centro di costo, per tipo di traffico, ecc.

Sul sito www.tmanco.com una demo interattiva del prodotto Fleet Manager (Anatole) permette di farsi un'idea più concreta delle funzionalità offerte di un prodotto TEM.

Chi fornisce prodotti TEM ?

Sul sito www.aotmp.com si trova una lista con più di 40 ditte sul mercato americano. L'offerta sul mercato europeo è meno grande; a livello internazionale troviamo per esempio MDSL, Tangoe und Anatole.

TEM quali vantaggi ?

La visione globale abbinata a un reporting flessibile permette di "scoprire l'informazione nascosta nei dati" per trovare anomalie, concentrare l'energia sui maggiori settori, stimare l'impatto di una nuova offerta o di una migrazione VoIP. Tale esplorazione riserva molte sorprese anche per chi è convinto di aver già una buona gestione. Queste scoperte conducono a progetti per migliorare i servizi e ridurre i costi senza per forza ricorrere a lunghe trattative commerciali o cambiamenti di operatore. Il fatto di fornire rapporti agli utenti scarica

l'IT dal ruolo di "polizia" e responsabilizza i reparti, questo influisce positivamente sui costi - anche se questi non vengono rifatturati all'interno. Oltre la riduzione dei costi, non è da sottovalutare la riduzione del tempo necessario per gestire il parco Telecom. Si stima che tutta la gestione di un parco di 1000 linee Mobile occupa una persona a tempo pieno e, che un prodotto TEM permette di ridurre questo tempo a metà. Rapportati al livello "business", questi vari vantaggi permettono all'IT di essere più agile per adattarsi ai cambiamenti, contribuire al profitto dell'azienda nonché rafforzare l'immagine dell'IT.

E dal punto di vista degli operatori Telecom?

Gli operatori Telecom potrebbero vedere TEM come una minaccia che permette ai clienti di ridurre le fatture, in realtà è da vedere come un'opportunità che sottolinea tutte le possibilità di ridurre i costi senza per forza cambiare le condizioni contrattuali. Infatti, TEM permette di offrire servizi addizionali a forte valore aggiunto che aiutano il cliente, rafforzando così la relazione e la "customer binding". La tendenza è che i clienti chiedono sempre di più che sia il loro operatore a fornirgli un servizio TEM. Questo è particolarmente marcato per grandi operatori al livello mondiale che hanno una posizione di operatore unico per grandi conti, (Grosskunden). Per rispondere a questo mercato, spesso gli operatori stabiliscono dei partenariati con fornitori di prodotti TEM.

Conclusioni.

TEM rappresentava nel 2007 un mercato di ca. 600 milioni di dollari, si stima che raggiungerà 1,7 miliardi di dollari nel 2011⁵. Questo mercato è ancora giovane, i prodotti sono spesso ancora sconosciuti e i vantaggi sottovalutati. Fra qualche anno probabilmente non ci chiederemo più "se implementare o no TEM" ma "quando farlo e soprattutto quale prodotto?", come sta succedendo per VoIP.



¹ Esperienza personale
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 e consulente Telecom, dirigente e fondatore della Tmanco SA a CH – 6807 Taverne (www.tmanco.com)