

Telecom Environment Management (TEM)

TEM permet une gestion meilleure et plus rigoureuse de l'infrastructure télécom et des inventaires associés. Ceci conduit à une déruction 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.



Tmanco SA
 Via Privata dei Gelsi 2
 CH - 6807 Taverno
 Tel 091 930 96 63
 Fax 091 930 96 64
 info@tmanco.com
 www.tmanco.com

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 TEM apportent une réponse à ce problème, comme relevé par diverses études : « Les entreprises peuvent généralement réduire de 10% leurs dépenses télécom... moyennant des solutions TEM »². « Plus de la moitié des entreprises ne savent pas avec précision combien elles dépensent »³. « 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'usager. 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 :

- Application achetée avec service de maintenance.
- 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.
- Outsourcing/outtasking plus ou moins étendu, aussi appelé BPO (Business Process Outsourcing), avec éventuellement des services additionnels comme : contrôle de facture, helpdesk, gestion d'inventaire.

Combien coûte une solution TEM ?

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:

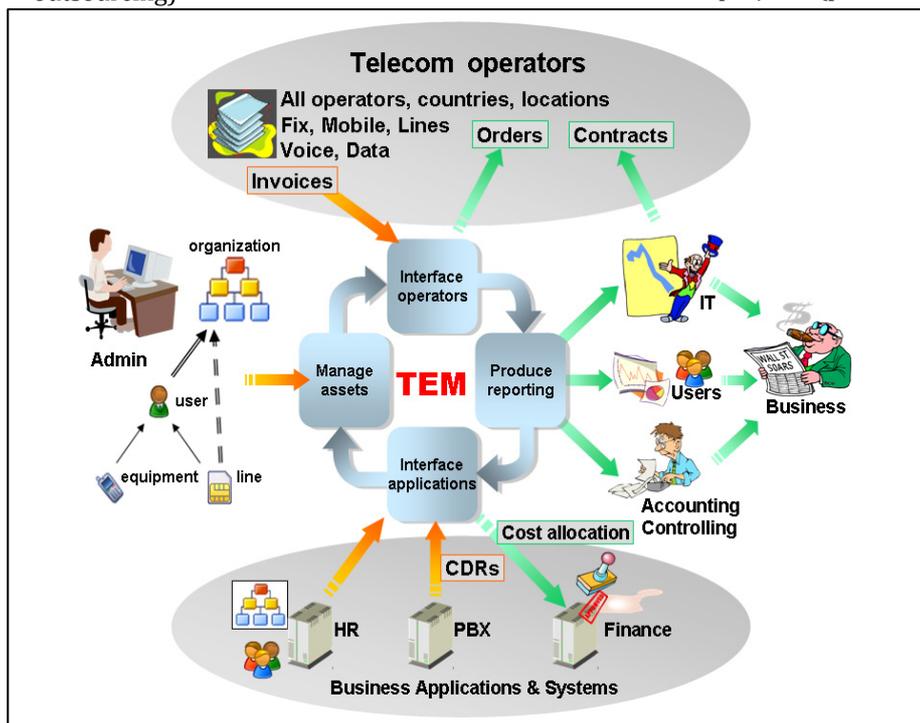
- Importer les factures de tous les opérateurs, inclus la téléphonie fixe/mobile et idéalement aussi les lignes de donnée
- Gérer l'inventaire des lignes et des équipements
- Automatiser avec un « workflow » le processus de gestion d'inventaire et de commandes, avec la possibilité de s'interfacer avec des partenaires externes (opérateurs ou outsourcing)

Qui offre ce type de produit ?

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 ils ?

La vision globale combinée à un reporting flexible permettent de découvrir l'information cachée dans les données, de repérer les anomalies, d'évaluer l'impact de nouvelles offres ou de nouveaux projets (par ex :



- 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.

VoIP), d'identifier les optimisations potentielles. Tout cela simplifie la tâche pour l'IT et assure que toutes les ressources soient utilisées au mieux : Money - Assets - Time. 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.

On estime généralement que TEM permet de réduire de moitié le temps nécessaire à la gestion d'un parc de mobiles. Rapportés au niveau de l'entreprise, ces divers avantages permettent à l'IT d'être plus agile pour s'adapter aux changements, de contribuer à la rentabilité et de renforcer son image.

Tmanco SA est partenaire expert de la société Anatole SaS (www.anatole.fr) et distribue le service Fleet Manager. Ce service compte aujourd'hui plus de 300 clients et est utilisé pour la gestion de plus de 1 million de lignes (fixe, mobile, data). Fleet Manager est disponible en 7 langues et supporte déjà 40 formats opérateurs dans plus de 10 pays dont la Suisse. Fleet Manager est leader sur le marché européen et est utilisé par plusieurs types de clients: administrations publiques, entreprises nationales et multinationales, opérateurs télécom, banques, etc. Fleet Manager est fourni en mode SaaS (Software as a Service), d'où installation simple et économique. Sur www.tmanco.com vous trouvez plus d'information sur Fleet Manager ainsi qu'une démo interactive.

Et pour les opérateurs télécom ?

TEM permet d'offrir des services à forte valeur ajoutée et aide le client à réduire ses coûts bien plus que par les habituelles remises. Ceci renforce la relation client. La tendance indique que toujours plus de clients attendent de leur opérateur une solution TEM. Ceci est particulièrement marqué pour les opérateurs globaux positionnés comme opérateur unique pour des grands comptes.

Conclusion

Le marché TEM était de 600 millions US\$ en 2007 et on estime qu'il atteindra 1.7 milliards US\$ en 2011. Ce marché est encore jeune, les produits encore méconnus et les avantages sous-estimés. Dans quelques années nous nous demanderons probablement pas « si implémenter ou pas TEM » mais « quand 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 Aberdeen Group, April 2003 "Total Telecom Cost Management - An Aberdeen Enterprise Buyer's Guide"
- ⁴ Gartner, 7.2.2008 "MarketScope for Telecom Expense Management, Worldwide, 2H07"