

Transparence des coûts Telecom

Les solutions de Telecom Expense Management (TEM) apportent transparence dans le chaos des dépenses télécom des entreprises.

PAR TONI LAZZERA

Le paysage télécom a subi de nombreux changements durant les dix dernières années : la libéralisation avec la multiplication des offres, la généralisation de la téléphonie mobile, VoIP, l'expansion géographique induite par la globalisation, le transfert de la téléphonie au département IT. Pourtant peu a changé dans la manière dont les entreprises gèrent ces prestations et les factures associées.

Résultat : même si les tarifs ont baissé, les entreprises payent toujours plus pour des prestations toujours plus nombreuses et plus critiques. Selon une étude de Aberdeen Group, les dépenses télécom font partie du top cinq dans les postes de coût de la plupart des sociétés globales.

Pourtant des solutions existent, comme le souligne une étude de Gartner (2005) selon qui les organisations pourraient économiser 10% des coûts télécom ... moyennant l'implémentation de solutions TEM.

Gestion des ressources télécom

Les solutions TEM se basent sur les données fournies par les opérateurs et représentant les factures avec tout le détail des appels. A ces données sont associées des données d'inventaire et informations client comme la liste des usagers, les numéros de téléphone, l'organigramme et autres centres de coûts.

TEM couvre alors l'ensemble de la « Telecom Lifecycle ». Des activités jusque-là gérées en silos, avec leurs propres outils et processus, se retrouvent sous le même toit. Les processus peuvent communiquer entre eux, partager leurs informations, éviter les double-saisies. La cohérence des données s'en trouve améliorée, les erreurs réduites et le travail simplifié.

TEM est plus qu'un outil pour remplacer un système de « call accounting » ou un programme d'inventaire. TEM est une sorte d'écosystème qui transforme la manière de travailler et permet de

faire plus, mieux, moins cher et plus vite. On pourrait le comparer à un ERP qui regroupe les fonctions de comptabilité, gestion de stock, ventes, et permet ainsi un pilotage précis.

Simulation d'offres

Comparer des tarifs n'est pas suffisant pour évaluer une offre de services télécom. Il faut tenir compte du volume et des effets de bord. Ainsi le choix d'un opérateur mobile peut influencer la facture de téléphonie fixe en raison des appels fix-to-mobile. Il est courant de comparer les offres sur la base d'un modèle de trafic. Ce travail est toutefois fastidieux et le résultat approximatif, en particulier dans un contexte international.

Avec TEM, on dispose de données précises et complètes sous forme électronique. Il est dès lors aisé de simuler diverses offres tarifaires. Ce travail étant facilité, des benchmarks peuvent être réalisés facilement et plus souvent.

Une gestion plus facile

La gestion des services télécom est très fastidieuse et nécessite de nombreuses interactions avec les usagers et les opé-

rateurs. Une étude de Aberdeen Group (2007) relève que gérer des mobiles coûte dix fois plus cher que gérer des lignes fixes. Ainsi, toute la gestion d'un parc de 1000 mobiles occupe facilement une personne à plein temps.

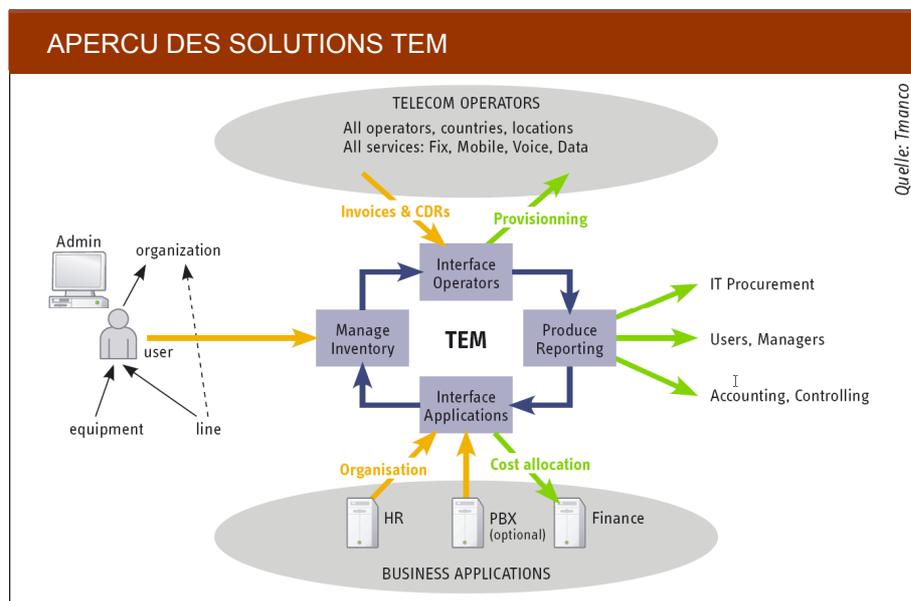
Plusieurs personnes se partagent souvent cette activité pour les divers sites, pays, opérateurs, prestations (fixe, mobile, data) et les processus sont rarement clairement définis. Des erreurs ne sont alors pas surprenantes, comme de continuer à payer une ligne qu'on croyait résiliée ou le mobile d'un collaborateur qui a quitté la société.

TEM standardise ces processus. Un workflow prend en charge la demande, l'approbation, jusqu'à l'envoi de la commande, assurant ainsi un traitement correct et uniforme. TEM se charge aussi de l'association entre lignes et usagers, évitant ainsi d'interagir avec les opérateurs, ce qui réduit la charge de travail et le risque d'erreurs, en particulier pour la téléphonie mobile.

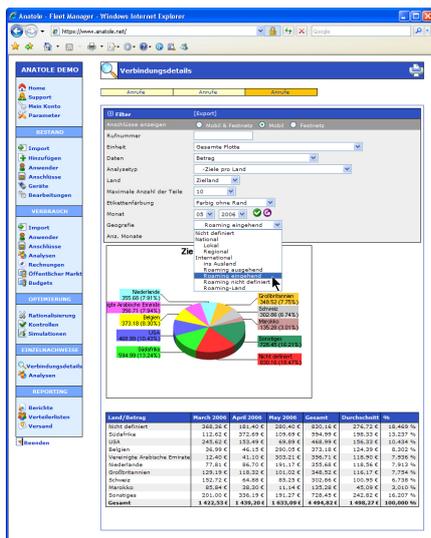
COMMUNICATION

EN BREF

- Les entreprises dépensent trop pour leurs services télécom par manque de vue d'ensemble.
- La gestion des services télécom est obsolète et ne répond plus aux exigences actuelles.
- Telecom Expense Management surveille cet environnement et signale les anomalies.



Quelle: Trnanco



Avec TEM, les entreprises ont toujours une vue d'ensemble de leurs dépenses télécom et peuvent les optimiser.

Avec des processus homogènes, l'entreprise gagne en temps et en qualité. L'expérience montre que TEM réduit de moitié la charge de travail pour l'ensemble des activités de gestion.

Des inventaires précis et complets

Des inventaires sont nécessaires pour avoir une vue d'ensemble de tous les objets. Ainsi on répertorie toutes les lignes, leur statut, les usagers associés, les dates de contrat. Ces informations étant souvent disséminées dans divers fichiers généralement peu structurés, il est presque impossible d'obtenir une vision d'ensemble ou d'extraire des statistiques. On utilise parfois le programme d'inventaire prévu pour les équipements informatiques, c'est mieux mais ces programmes gèrent rarement les paramètres télécom.

Les outils TEM incluent des fonctions d'inventaire avec une structure adaptée au domaine télécom. Chaque changement est répertorié, ce qui assure une traçabilité.

Contrôle de factures

Une entreprise de quelques milliers d'employées reçoit facilement plusieurs centaines de factures par mois. Celles-ci doivent être approuvées financièrement et validées techniquement avant de pouvoir être saisies et payées par la comptabilité. Ce processus n'est pas sans risque qu'une facture puisse se perdre ou être retardée. Le contrôle de facture se limite souvent à comparer le montant avec le mois précédent. Rarement on vérifie si la liste des prestations facturées correspond à celles commandées. On fait confiance aux données de l'opérateur quand bien-même une étude

de Aberdeen Group (2003) relève que, en moyenne, de 7 à 12% des coûts facturés sont attribuables à des erreurs.

Après le paiement vient la refacturation interne, un autre casse-tête lorsqu'il s'agit de répartir la masse de factures sur des centaines de centres de coût. On recourt alors à diverses méthodes comme des outils de call-accounting, un portail opérateur, une clé de répartition ou la multiplication des factures.

TEM contient toutes les informations relatives aux factures, aux lignes, aux utilisateurs, aux centres de coût. Une comparaison avec l'inventaire permet la vérification des prestations facturées. Les coûts peuvent être répartis sur la base des numéros, ce qui permet de consolider les factures et d'en réduire leur nombre.

Informations centralisées

Des informations réparties dans plusieurs systèmes rendent ardu le travail de collecte, consolidation et comparaison. Les rapports qui en résultent sont souvent incomplets et imprécis. Sans rapports détaillés, les départements peuvent difficilement contrôler les coûts qui leurs sont alloués.

TEM contient tous les coûts facturés et sait à qui ces coûts sont associées : quel utilisateur, quel département, quel centre de coûts. Les rapports peuvent être élaborés facilement et distribués automatiquement. L'IT ne doit plus faire la police mais devient le partenaire qui fournit les moyens de contrôler et réduire les coûts.

Optimisation grâce à la vue d'ensemble

L'intuition et l'expérience peuvent aider à repérer des anomalies ou actions pour réduire les coûts. Les choses se compliquent quand il faut décrocher les budgets et que les chiffres manquent pour démontrer un retour sur investissement. Ainsi, VoIP peut réduire les coûts de communication et le nombre de raccordements mais il manque le volume pour estimer les économies et dimensionner les équipements. Certaines optimisations sont presque impossibles à repérer, comme des lignes inutilisées ou des prestations superflues. Pour ne pas rester inactif face à l'augmentation des coûts, on fait alors pression sur l'opérateur et les tarifs.

Avec TEM, on dispose d'une masse d'informations déjà structurées et pré-analysées, montrant les coûts, les volumes, le trafic en roaming, les appels fix-to-mobile et bien plus. Une interface intuitive permet des analyses rapides ou un export pour des simulations ad-hoc. Tout ceci permet d'évaluer diverses

options pour sélectionner les plus pertinentes.

Conclusion

Les entreprises cherchent constamment des moyens pour réduire les coûts opérationnels et augmenter l'efficacité. TEM peut les aider mais il faut du temps pour en exploiter tout le potentiel. Le temps que ces solutions soient mieux connues et les avantages pleinement appréciés. Ce processus est en cours, comme l'indique une étude de Gartner « Marketscope for Telecom Expense Management Worldwide, 2H07 » : le marché TEM devrait croître de \$600 millions en 2007 à \$1.7 milliards en 2011, et la demande en Europe croît rapidement.

TONI LAZAZZERA EST CONSULTANT TELECOM, DIRIGEANT ET FONDATEUR DE TMANCO (WWW.TMANCO.COM)