

# Trasparenza nei costi Telecom

Soluzioni per Telecom Expense Management (TEM) forniscono chiarezza nella giungla dei costi Telecom nelle imprese.

DA: TONI LAZZERA

Il paesaggio delle Telecomunicazioni ha subito negli ultimi anni tanti cambiamenti: la liberalizzazione con molte nuove offerte, la diffusione della telefonia mobile, VoIP, l'espansione geografica dovuta alla globalizzazione e il trapasso dei servizi Telecom all'IT. Però, nella maggior parte delle imprese, poco è cambiato nella gestione dei servizi Telecom e nel processo di fatturazione.

Risultato: Le tariffe sono scese significativamente, ma le imprese pagano sempre di più, per servizi sempre più numerosi e critiche e la loro gestione diventa sempre più complessa. Secondo l'Aberdeen Group, i costi Telecom appartengono ai top-five delle spese delle maggiori imprese globali.

Ma secondo uno studio di Gartner nel 2005, questa situazione può essere migliorata. Secondo ricercatori di mercato, le imprese potrebbero risparmiare il 10% dei loro costi, se implementassero una soluzione Telecom Expense Management (TEM).

## TEM - amministratore risorse

Le soluzioni TEM si basano sui dati degli operatori Telecom che sono identici alle fatture telefoniche con tutti i dettagli delle chiamate. A queste informazioni vanno aggiunti i dati dell'inventario e le informazioni sui clienti come, ad esempio, la lista degli utenti, i numeri di telefono, gli organigramma e i centri di costo.

TEM copre in questo senso il completo Telecom Lifecycle. Sotto lo stesso tetto si ritrovano tutte le attività che, fino ad oggi, venivano gestite da segmenti separati con i propri applicativi e processi. Questi processi comunicano tra di loro, registrazioni in doppio vengono evitate e informazioni condivise. Il lavoro viene semplificato tramite una migliore qualità dei dati di base e la rispettiva riduzione degli errori.

TEM è dunque molto di più che un semplice applicativo per la sostituzione di un tax-system o di un programma per l'inventario. TEM è come un ecosistema

che non cambia semplicemente il modo di lavorare, ma che permette anche di fare meglio, più veloce e più convenientemente. Si potrebbe paragonarlo a un ERP (enterprise resource planning), il quale raduna funzioni contabili, gestione di magazzino e vendite... nonché un vero e proprio pilotaggio dei dati.

## Simulazioni con offerte

Per poter valutare un'offerta per servizi di telecomunicazioni non basta un semplice paragone delle tariffe. Le imprese devono tener conto del volume e l'impatto su altri servizi. La scelta di un operatore Mobile influisce la fattura della fix telefonia sulla base dei costi delle chiamate Fix-to-Mobile. Spesso le imprese creano un modello di traffico e usano quello per paragonare le loro offerte. Il risultato però è spesso impreciso, richiede tempo e genera costi, soprattutto per le imprese internazionali.

Con una soluzione TEM, le imprese dispongono in ogni momento di dati elettronici esatti e completi. Simulazioni con offerte di tariffe si creano facilmente. Gli incarichi si svolgono senza intoppi e velocemente, Benchmarks si realizzano più spesso e con più facilità.

## Gestione facile

La gestione dei servizi Telecom è molto complessa e necessita molte interazioni con gli operatori rispettivamente con gli utenti. Come dimostra l'Aberdeen Group in uno studio del 2007, questo problema diventa ancora più grande nella gestione della telefonia Mobile. Questo è dovuto al fatto che il costo della gestione degli apparecchi Mobile si moltiplica per 10 in confronto ai collegamenti Fixnet. In effetti, la gestione di un parco di 1'000 mobiles richiede spesso un impiego a tempo pieno. Diverse persone si suddividono questo lavoro per filiali, paesi, operatori o prestazioni/servizi (Fix, Mobile, Data) e i processi sono raramente ben definiti.

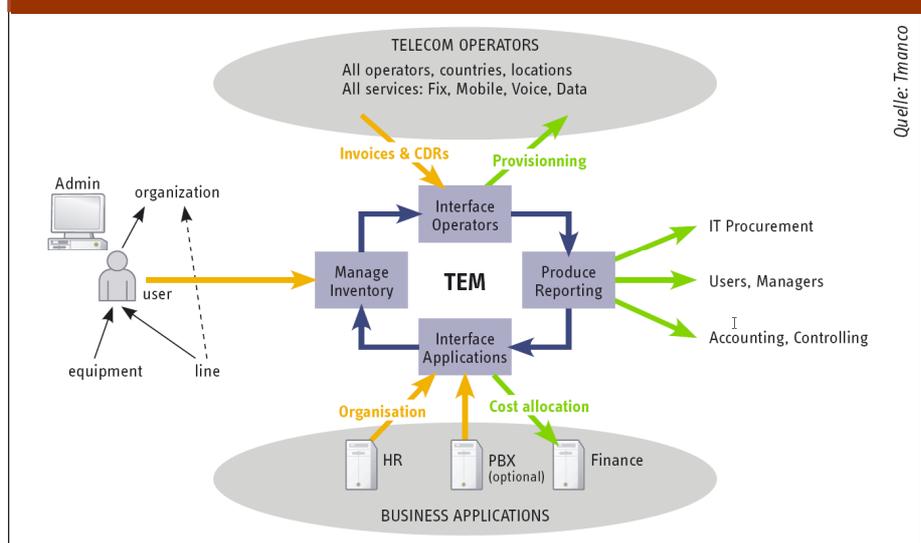
Questo può condurre al fatto che si continui a pagare un numero/fattura di un ex-dipendente, che si crede disdetto. Con TEM questi processi vengono standardizzate.

Un completo Workflow: dall'ordinazione all'approvazione fino alla spedizione

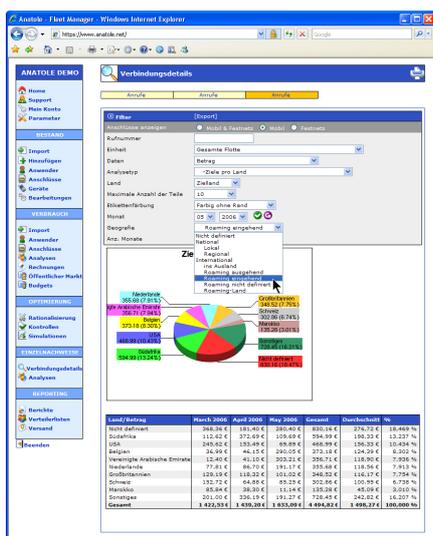
## IN BREVE

- Le imprese spendono troppo per i loro servizi Telecom, perché non hanno una visione globale.
- La gestione dei servizi Telecom è obsoleta e non corrisponde più alle esigenze del giorno d'oggi.
- Telecom Expense Management sorveglia la struttura Telecom nelle imprese e segnala tutte le anomalie.

## PRINCIPIO DELLE SOLUZIONI TEM



Quelle: Tranco



Con TEM, le imprese hanno sempre una visione globale delle loro spese telecom e possono ottimizzarle.

dell'ordine, provvede che tutti i processi vengano sistemati ed eseguiti in modo uniforme.

TEM si assume pure l'assegnazione delle linee ai singoli collaboratori/utenti. Niente interazioni con l'operatore! Questo riduce molto il lavoro e il rischio d'errori, soprattutto nella gestione dei mobiles. In effetti, con dei processi uniformi, le imprese possono guadagnare tempo e qualità. L'esperienza dimostra inoltre che TEM riduce della metà la gestione di tutte le attività.

**TEM informa sullo stato attuale**

Per avere una completa visione dello stato attuale, le imprese redigono tipicamente degli inventari. In questi vengono elencate tutte le linee, il loro stato, gli utenti allocati e i contratti con data di scadenza. Questi inventari vengono spesso gestiti in maniera poco strutturata e si trovano normalmente dispersi in diversi files. Redigere delle statistiche o avere una visione globale diventa pressoché impossibile.

Talvolta le imprese usano dei programmi d'inventari per l'Hardware. Benché questi siano chiaramente meglio che niente, bisogna tener conto che questi programmi non usano parametri specifici per la telefonia.

Applicativi TEM dispongono invece di una struttura specialmente adattata al settore Telecom con la quale si gestiscono facilmente tutti i servizi Telecom. Ogni cambiamento viene registrato e lo storico di tutte le operazioni è assicurato.

**Controllo delle fatture**

Un'impresa con qualche migliaio di collaboratori riceve normalmente qualche centinaio di fatture per mese. Prima che queste fatture possono essere registrate e pagate, devono essere viste dal responsabile Budget e validate dal responsabile tecnico. Questo processo non è sempre senza rischio, le fatture possono essere smarrite e non vengono pagate. Le imprese limitano il controllo delle fatture spesso paragonando l'importo con quello del mese precedente. Raramente le imprese verificano la lista delle linee e i servizi fatturati con le prestazioni veramente richieste. In questo caso ci si affida semplicemente all'operatore, sebbene uno studio dell'Aberdeen Group dell'anno 2003 evidenzia che ca. il 7-12% dei costi fatturati sono errati. Dopo il pagamento arriva la distribuzione dei costi, la quale pure procura qualche grattacapo, se si vuole distribuire le fatture su centinaia di centri di costo. Le imprese si appoggiano in questo caso su diversi metodi come il Tax-system, i portali degli operatori, su chiavi o moltiplicazione fatture.

Applicativi TEM includono in modo dettagliato tutte le informazioni delle fatture come il numero, l'inventario, l'utente e il centro di costo. La verifica dei servizi, paragonandole all'inventario diventa facile. I costi possono essere distribuiti sulla base del numero chiamante. Inoltre si possono consolidare le fatture dell'operatore e di conseguenza essere limitate al minimo indispensabile.

**Informazioni raggruppate**

Finora bisognava raccogliere le diverse informazioni da svariati sistemi. I dati si univano e si paragonavano con fatica. Di conseguenza i rapporti prodotti non davano una visione completa e precisa. In questo contesto, anche il controllo dei costi è difficile, visto che i dipartimenti nelle imprese non ricevono un rapporto dettagliato.

Una soluzione TEM contiene tutti i costi fatturati. L'applicativo è in grado di riconoscere quali linee e servizi sono legittimi e quali no, a chi sono assegnati, cioè a quale utente, a quale divisione e a quale centro di costo appartiene.

I rapporti si creano con facilità e vengono distribuiti automaticamente via email. L'IT può lasciare il suo ruolo di "Polizia" e diventa un partner che mette a disposizione un servizio per il controllo dei costi.

**Ottimizzazione e trasparenza**

Intuizione ed esperienza aiutano a scoprire certe anomalie e azioni per abbassare i costi.

La faccenda si complica, se si deve decidere l'approvazione del budget. La mancanza di dati concreti rende, p.e., difficile mostrare un ROI (Return of Investment). Con VOIP si possono abbassare, per esempio i costi di comunicazione come il numero delle linee, ma manca pur sempre il volume del traffico per ridimensionare gli apparecchi e le linee e per stimare i risparmi.

Certe ottimizzazioni, come per esempio servizi superflui o linee inutilizzate, sfuggano perché è impossibile scoprirle. Per non stare con le mani in tasca, le imprese mettono sotto pressione gli operatori telefonici affinché riducano le tariffe.

Con l'impiego di soluzioni TEM, le imprese generano una massa di dati strutturati e preanalizzati per ricevere informazioni sui costi, sul volume, sulle spese di roaming e sui costi Fix-to-Mobile. Un'interfaccia veloce e intuitiva permette di filtrare questi dati e di esportarli per simulazioni ad-hoc. Tutto questo aiuta a valutare le diverse opzioni e quindi a scegliere la migliore.

**Risultato**

Le imprese sono continuamente alla ricerca di mezzi per abbassare i loro costi operativi e per aumentare la loro efficienza. Qui entra in azione TEM. Per poter però sfruttare pienamente il potenziale ci vuole ancora del tempo. Tempo, per far conoscere sul mercato le soluzioni TEM e darle, il giusto valore. Questo processo è già in corso: La cifra d'affari dell'anno scorso di dollari 600 milioni del mercato TEM salirà entro il 2011 a 1,7 miliardi dollari. Anche in Europa secondo il "Marketscope for Telecom Expense Management Worldwide, 2H07" si stima che la richiesta salirà rapidamente.

TONI LAZZERA È CONSULENTE TELECOM, MANAGER E FONDATORE DELLA TMANCO (WWW.TMANCO.COM).