

# Réduire les coûts télécom de 10 à 30% grâce à TEM



Réduire les coûts, une préoccupation constante des dirigeants, à plus forte raison en temps de crise. Les services télécom font souvent partie du top cinq des coûts opérationnels, une cible intéressante donc.

Diverses études<sup>1</sup> estiment la réduction possible de 10 à 30% moyennant actions appropriées et généralement à l'aide d'outils de type TEM<sup>2</sup> (*Telecom Expense Management*)

Une grande part de ce potentiel est liée à la téléphonie mobile. La mobilité est certes un facteur clé pour gagner en productivité et donc en compétitivité, mais pose quantité de défis pour en limiter les coûts tant d'utilisation que de gestion.

L'expérience montre que la charge de travail peut être réduite de moitié, en particulier pour la gestion des lignes mobiles qui peut représenter un plein temps pour un parc de 1000 mobi-

les. Certaines entreprises recourent d'ailleurs à des sociétés d'infogérance et sont prêtes à payer de 5 à 10 CHF/mois par ligne pour cela.

Il ne faut négliger aucune étape de la « Telecom Lifecycle » car chaque problème observé est une opportunité de réduire les coûts ou la charge de travail.

Beaucoup des solutions s'appuient sur un outil TEM pour permettre de les appliquer systématiquement,

sans quoi on ne retire pas ou seulement en partie les bénéfices escomptés. Un récent sondage de AOTMP<sup>3</sup> rapporte que les entreprises qui ont mis en œuvre un outil TEM atteignent des économies de 36%, contre 12% sans un tel outil. Rien que pour la négociation de contrat et l'optimisation, TEM permet d'augmenter de 17% le taux de réduction atteint. « Information is power ! ».

Le ROI d'un outil TEM est flagrant, avec un coût qui se situe généralement autour de 1 à 4% des dépenses, pour des économies réalisables de l'ordre de 10 à 30%. Malgré cela, TEM est souvent perçu comme un centre de coût et n'est pas facile à vendre en interne, victime de l'adage « un tient vaut mieux que deux tu l'auras ». Il est utile alors de se rappeler que TEM ne sert pas seulement à réduire les coûts et simplifier le travail, c'est aussi un outil de « Business Intelligence » qui aide à prendre de meilleures décisions.

**Toni Lazizzera**  
Consultant télécom  
Tmanco SA

	OBJECTIF	PROBLÈME	SOLUTION
Contrat	Comparer, simuler, évaluer	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fastidieux, approximatif, choix non-idéal</li> <li>Difficile de quantifier un gain, de mettre l'accent où ça compte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Simulation précise, rapide et détaillée via TEM, benchmark plus fréquents, ajustements moins espacés</li> </ul>
	Négocier tarifs & conditions		
Approvisionnement	Helpdesk, arrivées, départs, réparations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activité très manuelle, retards/oublis, qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Automatiser, déléguer. Moins dépendant d'individus clé.</li> </ul>
	Commander, changer, renouveler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interaction avec l'opérateur, infos à envoyer/maintenir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Automatiser workflow, limiter infos (certains superflues si TEM)</li> </ul>
Inventaire	Attribuer ligne – usager – équip.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outils artisanaux, approximatifs, individuels. Peu/pas de traçabilité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Application gestion d'inventaire TEM.</li> <li>Interface automatique avec bases existantes (RH, service-desk, etc.).</li> <li>Moins dépendant d'individus clé.</li> </ul>
	Lier usager au bon centre-coût		
	Etat complet à jour, statistiques		
Factures	Vérifier services commandés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lignes plus utilisées</li> <li>Utilisateur a quitté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyses systématiques, rapports exceptions</li> </ul>
	Vérifier services facturés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lignes résiliées encore facturées</li> <li>Lignes ne nous appartenant pas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comparer avec inventaire, rapports d'exception.</li> </ul>
	Vérifier tarifs & conditions appliqués	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rabais oubliés, lignes non englobées au contrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datamining pour découvrir les anomalies.</li> </ul>
	Approuver, comptabiliser, payer les factures	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beaucoup de factures, d'acteurs. Temps et risque de perte/retard</li> <li>Pénalités de retard</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolider les factures, réduire leur nombre, possible si allocation détaillée via TEM.</li> </ul>
Reporting	Allouer les coûts par centre de coût	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approximatif, fastidieux, acrobaties.</li> <li>Managers passifs car peu d'infos pour agir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Détail électronique et automatique</li> <li>Rapports exhaustifs aux managers</li> </ul>
	Vérifier les services consommés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abus et anomalies en regard de l'activité de l'utilisateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir usage policies, renforcer par des rapports. Responsabiliser, déléguer le contrôle.</li> </ul>
	Fournir des statistiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fraude, abus et anomalies flagrants</li> <li>Peu d'indicateurs, décisions « à l'aveugle »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapports d'exception systématiques</li> <li>Tableaux de bord pour Dept, IT, Finance, Achats, etc.</li> </ul>
Optimisation	Vérifier / ajuster le dimensionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Choix inadapté d'options tarifaires ou autres prestations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyses systématiques, rapports d'exceptions</li> </ul>
	Architecture	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beaucoup de raccordements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduire par mise en réseau / VoIP</li> </ul>
	Routage des appels	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trafic intersites</li> <li>Fixe vers mobiles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Passerelles GSM ?</li> <li>Convergence fix/mob, routage via réseau fixe</li> </ul>
	Nouveaux produits / offres	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobile vers international, roaming.</li> <li>Opportunités manquées, difficile d'anticiper, quantifier, vision partielle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datamining, aide à la décision, simulation/ROI</li> </ul>

(1) Gartner, Aberdeen Group, Forrester, AOTMP.

(2) Sur [www.tmanco.com](http://www.tmanco.com), divers articles expliquent ce qu'est TEM

(3) « Benchmarking the value of TEM programs over time » AOTMP, Oct 2008 ([www.aotmp.com](http://www.aotmp.com))