

# Ridurre i costi telecom dal 10 al 30% grazie a TEM



Ridurre i costi, una preoccupazione costante dei dirigenti, particolarmente in tempi di crisi. I servizi Telecom fanno parte dei top cinque dei costi operativi, dunque un bersaglio interessante.

Vari studi<sup>1</sup> stimano la possibilità di riduzione dal 10 al 30% mediante azioni appropriate e generalmente con l'aiuto di tools del tipo TEM<sup>2</sup> (*Telecom Expense Management*).

Una gran parte di questo potenziale è legato alla telefonia mobile. La mobilità è sicuramente un fattore chiave per guadagnare in produttività e in competitività, ma ciò pone quantità di sfide per limitarne i costi di uso e di gestione.

L'esperienza dimostra che la mola di lavoro può essere dimezzata, in particolare per la gestione delle linee mobile che può occupare una persona a tempo

pieno per un parco di 1000 mobile. Alcune aziende delegano d'altronde questa gestione all'esterno e sono pronte a pagare da 5 a 10 CHF/mese per linea per questo servizio.

Importante non tralasciare nessuna tappa della « Telecom Lifecycle » perché ogni problema osservato è un'opportunità di ridurre i costi o la mola di lavoro.

Molte soluzioni si appoggiano su un tool TEM per

consentire di essere applicati in modo sistematico, poiché non si ottengono i benefici scontati, o soltanto in parte. Un recente sondaggio di AOTMP(3) rapporta che le imprese che hanno implementato un tool TEM, raggiungono delle riduzioni del 36%, contro 12% senza un tale tool. Solo per la negoziazione di contratti e l'ottimizzazione, TEM permette di aumentare del 17% il tasso di riduzione raggiunto. « Information is power ! ».

Il ROI di un tool TEM è flagrante, con un costo che si aggira generalmente dall'1 al 4% delle spese Telecom, per delle economie realizzabili dell'ordine dal 10 al 30%. Nonostante ciò, TEM spesso è percepito come un centro di costi e non è facile da vendere in interno, vittime del detto « meglio un sicuro che due forse ». È utile allora ricordarsi che TEM non serve soltanto a ridurre i costi e semplificare il lavoro, ma è anche un tool di « Business Intelligence » che aiuta a prendere migliori decisioni.

**Toni Lazizzera**  
Consulente telecom  
Tmanco SA

<sup>(1)</sup> Gartner, Aberdeen Group, Forrester, AOTMP.

<sup>(2)</sup> Su [www.tmanco.com](http://www.tmanco.com), vari articoli spiegano cos'è TEM

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

	OBBIETTIVO	PROBLEMA	SOLUZIONE
Contratto	Paragonare, simulare, valutare	• Faticoso, approssimativo, scelta non-ideale	• Simulazioni precise, rapide, dettagliate con TEM, benchmark più frequenti, aggiustamenti più velocemente.
	Negoziare tariffe & condizioni	• Difficile di quantificare un guadagno, di focalizzare lì dove conta	
Approvvigionamenti	Helpdesk, arrivi, partenze, riparazioni	• Attività manuale, ritardi/omissioni, qualità	• Automatizzare, delegare. Meno dipendente da singoli individui
	Ordinare, cambiare, rinnovare	• Interazione con operatore, info da mandare / mantenere aggiornate	• Automatizzare work-flow, limitare info (superflua se TEM)
Inventario	Attribuire linea, utente, apparecchi	• Tools artigianali, approssimativi, individuali. Poco / nessuna tracciabilità	• Applicativo gestione inventario TEM.
	Associare utenti a centro-costi		• Interfaccia automatica con db esistenti (RH, service-desk, ecc.).
	Stato completo, aggiornato		• Meno dipendente da singoli individui
Fatture	Verificare servizi ordinati	• Linee non - più usate	• Analisi sistematiche, rapporti d'eccezioni
	Verificare servizi fatturati	• Utente non - più impiegato	• Paragonare con inventario, rapporti d'eccezioni
	Verificare tariffe & condizioni applicate	• Linee disdette ancora fatturate	• Datamining per scoprire anomalie
		• Linee che non ci appartengono	
	• Sconti dimenticati, linee non incluse in un contratto globale		
	Approvare, contabilizzare, pagare le fatture	• Molte fatture e attori. Tempo e rischio di perdita / ritardo	• Consolidare / ridurre la quantità di fatture, possibile se rifatturazione tramite TEM
Reporting	Rifatturare per centro-costi	• Approssimativo, faticoso, "acrobazie"	• Dettaglio elettronico e automatico
	Verificare servizi consumati	• Managers passivi perché poco info per agire	• Rapporti dettagliati ai managers
	Fornire delle statistiche	• Abusi e anomalie considerando l'attività dell'utente	• Definire 'usage policy', rafforzare con rapporti, responsabilizzare, delegare il controllo.
		• Frode, abusi e anomalie flagranti	• Rapporti d'eccezioni sistematici
		• Pochi indicatori, decisioni "alla cieca"	• Dashboard per dipartimenti, IT, finanza, acquisti, ecc.
Ottimizzazione	Verificare / adattare il dimensionamento	• Scelta inadeguata di opzioni tariffarie e altre prestazioni	• Analisi sistematiche, rapporti d'eccezioni
	Architettura	• Molti collegamenti	• Ridurre tramite messa in rete / VoIP
	Routing delle chiamate	• Traffico inter-aziende	• GSM Gateway ?
	Nuovi prodotti / offerte	• Fisso verso mobile	• Convergenza fisso/mob, routing via rete fissa
		• Mobile verso internazionale, roaming	• Datamining, aiuto alla decisione, simulazione / ROI
		• Opportunità non sfruttate, difficile anticipare, quantificare, visione parziale	