



TELECOM LIFECYCLE MANAGEMENT



Ridurre i costi Telecom contenendo gli sprechi

Una disamina del TLM (Telecom Lifecycle Management), metodologia che definisce una serie di best practices per migliorare la gestione dei servizi e delle fatture telecom, evitando così sprechi di denaro e di tempo

Le aziende potrebbero risparmiare fino al 30% dei costi sostenuti per i servizi telecom. È ciò che dimostra l'esperienza, confermata da vari studi e sondaggi. Questo non perché le tariffe degli operatori siano troppo elevate, ma come conseguenza di una scarsa gestione, che induce errori e sprechi sia di denaro che di tempo. Per ovviare a questa problematica, si è sviluppata la metodologia denominata TLM, che stabilisce delle best practices e si appoggia su aziende specializzate come Tmanco che forniscono sia applicativi ad hoc, anche chiamati TEM (Telecom Expense Management), sia servizi di tipo BPO (Business Process Outsourcing), per chi vuole dele-

gare in toto o in parte le attività di gestione. Questo articolo propone un'introduzione al concetto TLM, analizzando la fonte del problema, i rimedi proposti e i vantaggi che ne risultano per ciascun attore di questo ecosistema, ovvero:

- il **responsabile IT**, che deve anticipare i bisogni del business e gestire il budget;
- il **responsabile telecom**, che deve fornire i servizi e tecnologie più adatti al miglior prezzo;
- il **responsabile tecnico**, che deve trattare le richieste degli utenti;
- l'**ufficio acquisti**, che deve negoziare i servizi più adatti al miglior prezzo;
- l'**ufficio contabilità**, che deve verificare le fatture e distribuire i costi per centro di costo;
- il **controlling finanziario**, che deve tener d'occhio le spese ed evitare gli abusi;
- l'**utente finale**, che utilizza i





servizi e può modificare il proprio comportamento se gli si danno i mezzi giusti;

- il **capo servizio**, che deve assumersi la responsabilità dei costi imputati al suo dipartimento;
- l'**operatore telecom**, che vuole preservare il suo margine pur riducendo i costi per il cliente.

Il Telecom Lifecycle

Il ciclo di vita comprende tutte le attività che vanno dalla nascita alla morte di un servizio telecom, cioè dalle trattative contrattuali fino alla disdetta. Ad esempio:

- **contratti** (trattative, simulazioni, valutazione);
- **ordini** (interazione con operatore, attivare, disdire);
- **inventario** (linee, contratti, utenti, apparecchiature);
- **fatture** (verifiche, ripartizione per centro di costo, rimborsi);
- **reporting** (rapporti agli utenti, manager, analisi);
- **ottimizzazione** (scelte tecnologiche, opzioni più adatte).

Il problema è che spesso queste attività sono svolte da persone diverse, con tool non adatti e che non comunicano fra loro. TLM organizza tutte queste attività intorno a un tool comune, evitando così i doppioni, limitando gli errori, semplificando il lavoro e migliorando i risultati.

Sprechi?

In breve, si può definire "spreco" la differenza tra quello che viene fatturato e quello di cui si necessita realmente.

Analizziamo il processo da un'altra angolazione: quando si ha bisogno di un servizio telecom, si stabilisce un contratto con l'operatore, poi si ordina e si consuma. Quanto bene, però, conosco le mie necessità per negoziare il contratto più adatto? E quando arriva poi la fattura, come mi assicuro che le condizioni siano applicate, che le opzioni ordinate siano le più adatte e che il consumo sia adeguato?

Passo per passo, facciamo un check-up e verificiamo i sinto-



mi spesso osservati, poi vediamo i rimedi proposti da TLM e i vantaggi che ne risultano per i vari attori.

Cosa pago?

Sto forse pagando per servizi che non ho ordinato, che ho disdetto, che ho dimenticato di disdire, per un ex-dipendente al quale ho dimenticato di togliere il cellulare aziendale, per servizi che l'operatore ha dimenticato di disdire? L'operatore applica la tariffa e gli sconti convenuti, per tutti i servizi, su tutte le fatture, sempre? Molti servizi e offerte complesse, ripartiti su molte fatture elettronicamente non strutturate, rendono questi controlli così fastidiosi che sono fatti soltanto occasionalmente. Solo alcuni errori vengono scoperti, spesso per caso.

Con TLM, invece, tutti i servizi e gli utenti sono gestiti con un inventario centrale che mantiene la relazione tra servizi, utenti e anche apparecchiature.

L'inventario è interfacciato col sistema HR ed è informato di nuovi arrivi, partenze, cambiamenti e centro di costo associati all'utente. Inoltre, tutte le fatture sono importate e strutturate con tutti i costi e dettagli per ogni numero. L'applicativo paragona le fatture con l'inventario, segnala anomalie e genera rapporti detta-

gliati per centro di costo, per utente, per dipartimento, ecc.

I vantaggi per la contabilità

- Ripartizione interna più facile, completa e precisa, per centro di costo.
- Meno errori di fatturazione e meno lavoro amministrativo.

Cosa ho negoziato?

So esattamente di cosa necessario, ovvero quanti minuti, verso dove, roaming, dati, traffico intra-aziendale, ecc...? Le condizioni che ho negoziato un anno fa sono ancora competitive? Quanto tempo impiego per fare un benchmark? Tutte le informazioni sono disponibili ma nascoste in mucchi di fatture e dunque inutilizzabili. In mancanza di dati, formuliamo delle ipotesi e ne risulta una valutazione approssimativa. Le condizioni ottenute probabilmente non solo ottimali e un benchmark è troppo oneroso. L'applicativo TLM contiene tutte le fatture di tutti gli operatori, con traffico e costi dettagliati. Funzionalità di reportistica evoluta permettono di estrarne informazioni pertinenti oppure di esportare i dati per successive simulazioni.

I vantaggi per l'ufficio acquisti

- Maggior potere di negoziazione con volumi globali per tutte le sedi e i paesi.
- Meno tempo dall'offerta all'applicazione delle nuove condizioni.
- Possibilità di stimare i guadagni e verificarli a posteriori, dimostrando il raggiungimento degli obiettivi.

Cosa ordino?

Sto facendo le migliori scelte per minimizzare il costo, per ogni utente e in funzione al suo consumo effettivo?

Le opzioni cambiano così spesso, in particolare per servizi cellulari, che non è semplice fare e mantenere le migliori scelte. Ciò

passa in seconda priorità, dopo le attività quotidiane di utenti che vanno e vengono, abbonamenti da ordinare, cellulari da riparare, ecc.

Siccome l'applicativo ha tutti i dettagli di consumo per ogni servizio, linea e utente, una reportistica permette di elencare facilmente situazioni fuori norma. L'applicativo prevede già delle funzionalità per semplificare o automatizzare attività comuni come per es. ordinare o disdire dei servizi, generare rapporti.

I vantaggi

- **Amministratore telecom:** riduzione della mole di lavoro e più tempo per attività a valore aggiunto.
- **Responsabile telecom:** processi chiari e standardizzati, meno doppioni, meno rischi di errori,

tracciabilità. Risorse più disponibili per progetti.

Cosa consumo?

Ho veramente consumato quello che mi è stato fatturato o ci sono errori da parte dell'operatore? Gli utenti consumano come previsto o ci sono abusi? Solo l'utente finale può dire se il consumo fatturato corrisponde alla realtà. E chi altro se non il suo responsabile può dire se quello che l'utente consuma è ragionevole per la sua funzione? Questi controlli spesso però non avvengono per mancanza di informazioni. Il TLM fornisce visibilità e trasparenza attraverso rapporti specifici, per individuare i valori fuori norma.

I vantaggi

- **Amministratore telecom:** facilità di impostare dei rapporti

standard e inviarli automaticamente a tutti gli utenti e responsabili. Capacità di fornire più trasparenza e di soddisfare richieste puntuali.

- **Controlling finanziario:** possibilità di definire delle direttive per verificare che siano rispettate. Conoscenza precisa di chi e cosa genera i costi, quale dipartimento, utente, consumo.
- **Utente finale:** ruolo attivo e responsabile per contribuire alla riduzione dei costi operativi
- **Capo servizio:** maggior consapevolezza dei costi generati dai suoi collaboratori.

Di cosa necessito?

Ogni servizio telecom è giustificato per un uso che porta valore all'azienda? Ancora adesso? Sto usando le tecnologie più adatte secondo il rapporto costi/benefici?

Tanti servizi sono o erano ordinati senza un coordinamento centrale, alcuni sono probabilmente di troppo e non più necessari.

Con TLM, funzioni di Business Intelligence permettono di indagare e fare delle analisi incrociate per sapere cosa si ha, se viene usato o no, da chi, capire cosa sta succedendo e cosa potrebbe non essere giustificato.

I vantaggi

- **Responsabile telecom:** dati precisi e dettagliati per valutare l'impatto di nuove tecnologie. Miglior sfruttamento di servizi e asset già disponibili.
- **Responsabilità IT:** migliore previsione dei budget e probabilità di rispettarli tramite una visione d'insieme dei costi e dell'evoluzione.

Conclusione

TLM porta innovazione nella gestione dei servizi telecom, riducendo i costi a vari livelli e migliorando i processi, rendendo l'azienda più agile e competitiva.

Tmanco SA (www.tmanco.it)

Fornisce consulenza per la gestione dei servizi telecom e l'ottimizzazione dei processi TLM. Distribuisce la soluzione Anatole Fleet Manager.

Autodesk controlla i costi dei cellulari aziendali

Autodesk commercializza i suoi prodotti in 106 paesi e, con più di 9 milioni di utenti nel mondo, è il leader del settore con una produzione pari all'85% del mercato CAD. Conta più di 7000 impiegati in 60 paesi ed è una società in costante crescita, grazie anche alle numerose acquisizioni (10 nel corso del 2008). In un ambiente così dinamico, la comunicazione è vitale e più della metà degli impiegati collaboratori usufruiscono di un cellulare aziendale; in EMEA la proporzione ancora più elevata e al momento si contano circa 800 cellulari attivi in 22 paesi. La gestione e l'amministrazione dei contratti telefonici e la contabilità fornitori per l'EMEA sono attività centralizzate in Svizzera, nella città di Neuchâtel.

Considerata l'attuale congiuntura economica e la necessaria esigenza di contenere i costi e aumentare il controllo sugli stessi, il team EMEA ha deciso di implementare una soluzione TEM, come già fatto negli Stati Uniti. La scelta del servizio Anatole Fleet Manager è stata motivata dalla funzionalità del prodotto, dal suo costo competitivo, e dalla rapidità d'imple-

mentazione che è stata resa possibile dalla presenza di un supporto già disponibile nella maggior parte dei paesi e operatori europei, e da un interlocutore locale e competente nel settore, Tmanco SA.

L'implementazione di Fleet Manager, avvenuta nell'agosto del 2008, e l'automatizzazione che ne è derivata, dal punto di vista dell'elaborazione dei dati, ha sollevato il personale di Neuchâtel da dispendiose e manuali attività amministrative, permettendogli di focalizzarsi sull'ottimizzazione delle scelte di abbonamenti e opzioni e il miglioramento e delle condizioni contrattuali dei fornitori.

L'automatica elaborazione dei dati ha avuto effetti positivi soprattutto sulla reportistica, che ha incrementato la visibilità sui costi da parte degli utenti e dei loro manager, responsabilizzandoli e provocando un abbassamento degli stessi di circa il 20/30%.

Considerando il successo di questa iniziativa, che è venuta a costare una cifra pari al 2% del totale delle fatture inerenti alle spese wireless, Autodesk sta valutando di utilizzare TEM anche per la telefonia fissa e le linee dati.