

TELECOM EXPENSES MANAGEMENT

 Smartphones, tablettes, et demain l'internet des objets, la mobilité en entreprise s'impose comme un actif critique qui doit bouleverser les habitudes de gestion. Hier centrée sur les coûts et les équipements, elle doit évoluer vers une gestion intégrée et automatisée du cycle de vie et des usages.

 François Hamonet
Mobile Solutions Manager



En 2020, la complexité de gestion sera, devant la réduction des coûts, le principal enjeu de la maîtrise des actifs de télécommunication des entreprises. Apparue il y a vingt ans aux Etats-Unis, la gestion outillée des dépenses de télécommunication (Telecom Expenses Management - TEM) s'est imposée en réponse à la déréglementation du marché télécom et à la multiplication des opérateurs. Outre-Atlantique d'abord, puis en Europe dix ans plus tard, ces outils ont permis aux entreprises, et notamment aux groupes d'envergure internationale, de consolider les factures de téléphonie fixe et mobile de leurs collaborateurs ou de leurs implantations locales, avec pour objectif de mieux maîtriser les coûts.

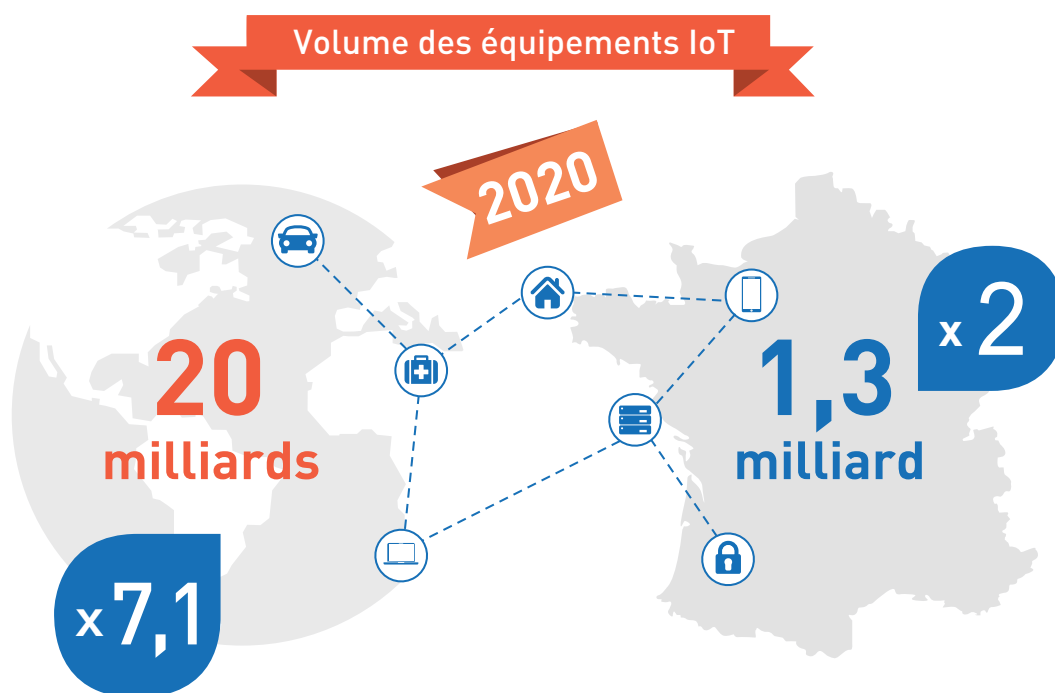
Vingt ans plus tard, l'objectif n'est que partiellement atteint. Les outils TEM existants sur le marché se sont adaptés avec peine à l'évolution des pratiques et de la réglementation, notamment en Europe. Et leur prisme d'analyse, centré sur la réduction des coûts, ne prend pas en compte les évolutions les plus récentes de la mobilité en entreprise.

MOBILITÉ : UNE ÉVOLUTION PARADOXALE

Selon l'Ericsson Mobility Report 2015, 80% des données transiteront par les smartphones d'ici à la fin 2020. L'adoption de la mobilité dans les entreprises s'accélère. Développement du télétravail, souscription ou vente en mobilité... le nombre d'équipements connectés par salarié est déjà passé de deux en moyenne en 2012 à quatre en 2014. Et cette tendance devrait encore s'accroître dans les années à venir. Voitures connectées, compteurs intelligents, tablettes, smartphones professionnels mais aussi des dispositifs connectés de pilotage ou de suivi d'exploitation dans les industries, les années qui viennent feront assister à une véritable explosion du nombre d'équipements connectés.

Selon Ernst & Young, l'internet des objets devrait compter 20 milliards d'équipements en 2020 contre seulement 2,8 milliards de smartphones en 2015, soit sept fois plus. Paradoxalement, le cabinet de conseil estime que la valeur de ces équipements va fortement chuter pour passer d'une moyenne,

L'IOT VA RÉVOLUTIONNER LA GESTION DES ACTIFS TÉLÉCOMS...



abonnement et communications compris, de 18 euros à environ 3 euros par équipement et par an, soit six fois moins cher.

Mais il existe de multiples raisons pour lesquelles les entreprises pourraient ne pas profiter de cette révolution du marché des télécommunications pour stabiliser ou réduire leurs coûts. Le premier risque est lié à l'augmentation prévisible des volumes, et donc de la charge de gestion. Commandes, renouvellements, suivis de parc, contrôle de la facturation, les services actuellement chargés de gérer les flottes d'équipements de télécommunication dans les entreprises sont rarement dimensionnés pour faire

l'opérateur concerné des ajustements de forfaits de communications, ce que celui-ci n'a pas nécessairement intérêt à proposer de lui-même.

Le second risque est lié aux usages. Déjà aujourd'hui au travers d'applications métiers de consultation des stocks, du CRM, des nomenclatures techniques ou de souscription dématérialisée, les équipements mobiles sont de plus en plus intégrés aux processus métiers des entreprises, et en lien avec les systèmes d'information métier. Pour les directions informatiques, le premier enjeu est celui du contrôle et de la sécurisation de ces équipements, par la mise en œuvre d'une politique adaptée de gestion des actifs.



face à une telle perspective de croissance de leur activité. Quant aux outils existants de TEM, ils peuvent certes permettre de consolider a posteriori les coûts d'acquisition, de renouvellement et d'utilisation, mais au prix de nombreux recoupements manuels. A l'état brut, les données fournies par les opérateurs permettent par exemple rarement de relier l'équipement mobile et son utilisateur réel, et donc de suivre l'usage par service ou par collaborateur. Cette analyse des usages constitue pourtant le premier levier d'économies, soit en sensibilisant les collaborateurs, soit en renégociant avec

Règles d'attribution d'un smartphone pour un nouvel arrivant, limites fixées à l'usage personnel, procédures en cas de perte ou de vol, le développement de la mobilité des collaborateurs multiplie les règles et rend nécessaire d'en industrialiser l'application au quotidien.

Sachant que ces équipements sont toujours plus impliqués dans des processus métiers directement liés à la production de valeur (souscription, prise de commande, acte technique, ...), le sujet concerne également les directions métiers ou la direction générale. Le retard de mise à disposition ou de renouvellement d'un

équipement, les difficultés de mise à jour des logiciels ou un usage non conforme aux règles d'entreprise, tout cela peut désormais impacter la productivité ou la qualité du service et se traduire par une perte de chiffre d'affaires. En quelques années, l'équipement mobile est passé du statut de commodité à celui d'outil métier stratégique et sensible.

LA VISIBILITÉ POUR CONSTRUIRE UNE POLITIQUE

Si les grands groupes se sont déjà dotés de solutions TEM de première génération au cours des dix dernières années, plus d'une ETI sur deux reconnaît ne pas avoir de visibilité sur les coûts et les usages de ses actifs mobiles. Même dans de grandes entreprises, il est souvent difficile d'apporter des réponses consolidées à des questions simples telles que : les factures correspondent-elles bien aux contrats et aux options souscrites ? - les abonnements non utilisés sont-ils bien résiliés ou suspendus ? - les forfaits de communication sont-ils adaptés aux usages réels ? Ces questions peuvent autant être posées par une direction générale ou financière que par la DSI, les métiers ou les services généraux, historiquement en charge de la gestion de la téléphonie pour l'entreprise. L'enjeu ici, est celui du partage d'une information identique entre tous les décideurs susceptibles de participer à l'élaboration d'une politique globale. Un partage de l'information qui se fonde lui-même nécessairement sur des processus standardisés d'échange et d'analyse des données, et en définitive sur une démarche d'industrialisation et d'automatisation plus poussée.

Pour prendre en compte la masse des objets connectés, la diversité des contrats et des options, l'hétérogénéité des formats de données EDI mis à disposition par les opérateurs et enfin celle des contextes d'usage, les entreprises devront se doter d'une nouvelle génération d'outils TEM.

Ces derniers permettront de passer d'une posture réactive d'analyse a posteriori vers une gestion proactive fondée sur une visibilité en temps réel et consolidée par delà les disparités locales ou liées aux opérateurs. Hier outil de reporting, le TEM évolue vers l'outillage d'un processus métier complexe couvrant tout le cycle de vie de l'équipement mobile. Il doit par exemple permettre d'injecter directement la commande d'un nouvel équipement dans le système d'information de l'opérateur, pour réduire la charge de gestion. Outre le gain sur les coûts de gestion (jusqu'à 30% pour un service public français en 2015), l'entreprise y gagne plus de contrôle : vis-à-vis des opérateurs, pour renégocier les contrats globaux et les engagements de services associés; et en interne, pour définir et renforcer les règles de gestion (arrivée ou départ de collaborateur, politique de renouvellement en cas de perte, de vol ou de casse, etc...). Plus important encore, en concentrant l'analyse non plus sur l'outil mais sur son usage, celui-ci ayant un coût pour l'entreprise, les solutions TEM permettent à l'entreprise de sensibiliser régulièrement ses collaborateurs à un usage raisonnable et professionnel de ressources devenues critiques pour la performance et la compétitivité.

DOCAPOST
10, avenue Charles de Gaulle
94 673 Charenton-le-Pont Cedex

CONTACTEZ-NOUS
contact@docapost.fr
[www.docapost.fr/solutions/
telecom-expenses-management](http://www.docapost.fr/solutions/telecom-expenses-management)

