

L'essencieme

Leader en solutions informatiques de **Gestion Financière des Télécoms**

«Ce n'est plus mon problème ! C'est juste mon succès !»



Florent RAUGEL
Président-Directeur Général
de Cieme Informatique

D'une économie de biens à une économie de services.

Plusieurs facteurs concourent à modifier fondamentalement les modes d'achats.

- La pression des marchés financiers et la volonté de créer toujours plus de valeur conduisent à augmenter la rentabilité des capitaux apportés par les actionnaires. Deux solutions se combinent : augmenter le résultat et/ou réduire les capitaux investis, ce qui améliore automatiquement la performance financière rapportée au montant des capitaux investis. En conséquence, moins d'investissements à l'actif du bilan, moins d'amortissements et moins de capitaux propres au passif du bilan.

Les charges quittent le bilan, s'installent dans le compte de résultat et perdent, au passage, une partie de leur caractère récurrent. On n'achète plus un bien, on «accède» au service proposé par ce bien.

- L'entreprise concentre ses compétences sur ce pour quoi elle est appréciée par ses propres clients : son métier de base.
- Le bénéfice d'un conseil indépendant, au regard neuf, force motivée de propositions d'actions, comme de méthodes et d'organisations.
- La recherche d'une probable économie, pour un résultat éventuellement plus concret.

Par ailleurs, les technologies (autour d'Internet) permettent aujourd'hui d'automatiser complètement la réponse au besoin d'accès aux tableaux de bord, dont la lecture facilite les bonnes décisions télécoms.

Cieme Informatique vous accompagne toujours.



Notre métier :

> Alternative

L'offre de Cieme Informatique colle à l'évolution du marché.

Alors que les entreprises se recentrent de plus en plus sur leur métier de base, les offres de service viennent compléter de façon croissante les offres logiciels. L'infogérance et l'Application Service Provider (l'ASP) en font partie. Elles ouvrent ainsi de nouvelles perspectives à plus ou moins long terme pour les clients et les éditeurs de logiciels de Gestion Financière des Télécoms (GFT).

L'ouverture du marché des opérateurs téléphoniques, qui a permis l'apparition de tarifs plus avantageux, a aussi proposé de nouveaux challenges aux entreprises.

En effet, les flux télécoms sont de plus en plus diversifiés et les offres des opérateurs de plus en plus nombreuses. Les entreprises, soucieuses de réduire leurs coûts, mais consommant toujours plus, ont besoin d'études de trafic fiables et précises pour les aider à choisir des solutions alternatives en toute indépendance. Parce que la multiplication et la spécialisation des infrastructures hétérogènes (différents types de PABX et d'IPBX sur un même site, différents systèmes d'exploitation, etc.) ont rendu les logiciels de taxation et d'analyse de trafic de plus en plus sophistiqués, les entreprises ne disposaient plus d'outils de mesure précis de leur trafic et allaient à l'encontre des besoins d'économie recherchés à l'origine. Pour résoudre ce décalage entre l'essence et la réalité du métier, de nouvelles offres de service comme l'infogérance ou l'ASP se développent.

Notre offre:

> L'offre de service

La Solution ActisProvider[®]

D'un côté ses logiciels InfoServ et InfoData et de l'autre sa solution de service. Pour répondre aux nouveaux besoins des sociétés en terme de service, ActisProvider[®] apporte une alternative à l'offre traditionnelle de produit de Gestion Financière des Télécom (GFT).

Evolution des préoccupations

Afin de contrôler l'activité téléphonique au sein des entreprises, des logiciels de GFT ont vu le jour il y a maintenant une quinzaine d'années. Les préoccupations majeures des décideurs étaient d'analyser le trafic téléphonique et d'en contrôler les coûts induits pour les ventiler par centre de profits. Bien que les coûts unitaires des communications et des infrastructures soient en baisse constante, le budget alloué aux télécoms dans les entreprises ne cesse d'augmenter. Les raisons sont multiples :

- L'accroissement (en nombre et en durée) des communications au sein des entreprises
- La complexité et la diversité des matériels (hétérogénéité des installations)
- La multiplication des types de communications (voix, data, voix sur IP, satellite, etc.)
- L'allocation de ressources humaines supplémentaires qualifiées pour faire face à la spécialisation accrue du métier

Afin de réduire ses coûts indirects (coût de fonctionnement, de structure, immobilisation), la direction financière a intérêt à externaliser l'analyse de son activité télécoms. ActisProvider[®], l'offre d'infogérance de Cieme Informatique, propose d'accompagner le client dans l'analyse de son activité télécoms, en mettant à son service, son expérience du métier acquise depuis plusieurs années auprès de 4000 utilisateurs.

Des offres adaptées à vos besoins

Afin de répondre le plus fidèlement à l'attente de ses clients, ActisProvider[®] propose deux types d'offres distinctes :

- Une offre ponctuelle (3 mois maximum), se rapprochant d'un Audit financier. Cette offre permet d'avoir une connaissance de l'activité téléphonique à un instant "t" dans l'entreprise sans avoir à dépenser de sommes trop importantes et à s'engager à long terme. C'est aussi la solution idéale pour déterminer de l'utilité d'un engagement futur (offre d'infogérance complète ou achat d'une solution de GFT).
- Une offre plus complète d'infogérance se déclinant sur une année renouvelable. Une véritable politique de GFT est alors décidée, l'entreprise peut déléguer entièrement l'analyse de son activité télécoms.

ActisProvider[®] travaille sur deux axes :

- ▶ l'analyse quantitative et qualitative du trafic entrant de l'entreprise afin d'améliorer la qualité de son accueil téléphonique et la productivité de ses collaborateurs,
- ▶ l'analyse financière du trafic sortant afin de réduire la facture télécoms de l'entreprise (simulations multi-opérateurs, vérification des factures télécoms, ventilation par centre de profit des communications passées, etc.)

Le point commun de ces deux d'offres est leur simplicité d'utilisation et de fonctionnement pour le gestionnaire. Ainsi, il reçoit, à intervalles réguliers, les différentes analyses définies conjointement avec les professionnels d'ActisProvider sans se soucier de toute problématique technique. Ces envois sont automatisés sur les boîtes mail des personnes concernées ou mis à leur disposition par l'intermédiaire d'un accès sécurisé sur le site Extranet www.actisprovider.com.

Les analyses y sont répertoriées avec des liens actifs permettant des résultats en cascade plus complets et plus pratiques pour la consultation des tableaux de bords.

● Page d'entrée du site d'actisprovider :



Des bénéfices importants !

ActisProvider[®] permet aux gestionnaires de bénéficier de gains de productivité à plusieurs niveaux :

- Pas de perte de temps liée à la mise en place du logiciel et à sa bonne exploitation (temps de formation, upgrade et maintenance de versions, exploitation des résultats, etc.)
- Gain financier important sur les frais de formation de main d'œuvre qualifiée, sur l'allocation et l'immobilisation de bureaux et d'espace.
- Plus de problèmes d'amortissement ou d'immobilisation de ressources financières permettant l'allocation de l'argent économisé vers d'autres projets.
- Des résultats fiables et pertinents bénéficiant de l'expérience acquise par des professionnels de la GFT en mutualisant les réponses trouvées auprès de ses très nombreux utilisateurs.

● Analyse de trafic :

> Témoignage

Carlson Wagonlit Travel (CWT) est le leader mondial du voyage d'affaires en conseillant et développant des solutions sur mesure pour optimiser la politique voyages d'affaires de l'entreprise. CWT accompagne ainsi l'entreprise dans le déploiement de sa politique voyages comme dans la conduite des négociations avec les grands fournisseurs (aériens, hôtellerie). **Véronique Dupuy, directrice des Etudes et Support chez CWT, branche Voyages d'Affaires, nous explique les raisons de son choix pour le service Actis.**

Véronique Dupuy, bonjour. Pour quelles raisons avez-vous décidé de vous intéresser au trafic télécoms dans votre entreprise?

La branche Affaires de Carlson Wagonlit Travel s'adresse à une clientèle uniquement professionnelle. Nous gérons deux types de points de vente : les implants (une centaine) et les plateaux d'affaires (13).

Un implant est une agence de voyage hébergée chez notre client entreprise et qui sert exclusivement les voyageurs appartenant à cette entreprise.

Nos plateaux d'affaires sont multi-clients et reçoivent les commandes des voyageurs principalement par téléphone.

La satisfaction de nos clients est un objectif prioritaire. C'est dans cette optique que nous avons obtenu la norme ISO 9002 en 1996. Sur nos plateaux d'affaires en particulier, la qualité de service passe en premier lieu par un accueil téléphonique irréprochable. Nous avons donc besoin de solutions qui nous permettent d'analyser le trafic télécoms.

Avec quels objectifs à atteindre ?

Les objectifs sont multiples. Tout d'abord, comptabiliser le nombre de communications reçues et passées, s'assurer que l'ensemble de ces communications aboutissent, améliorer leur temps de traitement en adoptant des normes de qualité élevées et enfin analyser le temps moyen de traitement de chaque appel. Aujourd'hui, nous recevons environ 900 000 appels/mois répartis sur 13 plateaux d'affaires. Pour l'ensemble de ces appels, notre objectif de qualité de service est de 80% d'appels répondus en moins de 20 secondes. Nous avons fixé un taux d'appels perdus à 5 % maximum. Différentes requêtes nous permettent d'établir d'autres ratios (nombre d'appels, temps moyen d'appel entrant et sortant, nombre et durée de sonnerie, etc.).

La visibilité que nous offrent ces indicateurs nous a permis de passer en l'espace de 6 mois d'un taux de 20 % d'appels perdus à un taux de 6 %, à la fois grâce à des réajustements techniques et organisationnels. Par exemple, les analyses reçues nous ont permis de déceler des dysfonctionnements au niveau du paramétrage téléphonique de certains plateaux d'affaires. Chaque collaborateur est impliqué dans l'atteinte de nos objectifs de qualité de service dans la mesure où nous avons mis en place un système d'intéressement dont un des critères porte sur la qualité de service téléphonique. L'analyse des flux de télécommunications nous est également fort utile à l'élaboration des planning de présence de nos collaborateurs sur les plateaux d'affaires. Elle nous permet de gérer la réduction du temps de travail à 35 heures et d'adapter nos ressources par rapport aux pics et vallées d'appels.

Quel type de solution avez vous mis en place ?

Face à la diversité et la complexité de nos installations téléphoniques, nous avons décidé d'avoir recours à l'infogérance au travers du service Actis. Outre son aspect

économique, cette solution est beaucoup plus souple à gérer pour nous que l'installation classique sur les différents sites d'une solution d'analyse de trafic. En effet, les investissements (installation technique, coûts d'étude, adaptabilité technique pour chaque site) auraient été trop lourds. Un système d'infogérance est beaucoup plus souple à utiliser et à adapter. Chaque jour, les tickets de consommation sont automatiquement rapatriés via modem sur le serveur Actis afin d'y être traités et analysés. Nous n'avons donc pas à nous soucier d'éventuels problèmes techniques puisque tout est pris en charge par Actis.

Comment faisiez-vous avant l'installation d'une telle solution ?

Avant la mise en service de la solution Actis, nous demandions à une société spécialisée de faire des simulations d'appels une fois par mois afin de contrôler la qualité d'accueil sur nos différents sites. Cette solution manquait de pertinence et s'est vite avérée insuffisante pour garantir à nos clients un contrôle permanent de nos engagements de qualité de service.

Les résultats répondent-ils à vos espérances ?

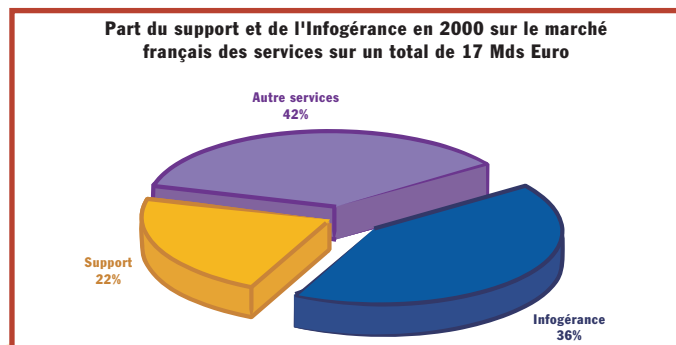
Oui, notre collaboration avec Actis est très satisfaisante. Elle se caractérise par une grande flexibilité et une bonne réactivité entre les deux équipes. Au début, des ajustements aux niveaux des requêtes ont été nécessaires. Le choix de ces requêtes a été décidé en commun. Aujourd'hui, nous recevons chaque jour à notre siège, à partir d'un accès Web personnalisé, les analyses de la journée précédente. Des rapports spécifiques sont mis à disposition de chaque site et d'autres plus complets peuvent être consultés par les responsables.

Quelles sont les évolutions envisagées à l'avenir chez Carlson Wagonlit Travel ?

Nous avons plusieurs projets à l'étude en matière de téléphonie. En effet, nous comptons à terme étendre les analyses aux flux Internet et courrier électronique (e-mail) afin de suivre et de quantifier l'activité. Aujourd'hui, les appels se répartissent comme suit : 80 % en voix et 20 % en data. En ce qui concerne la voix, nous souhaitons obtenir une analyse précise des appels en fonction de chaque entreprise cliente et mettre en place un système d'infogérance sur nos implants.



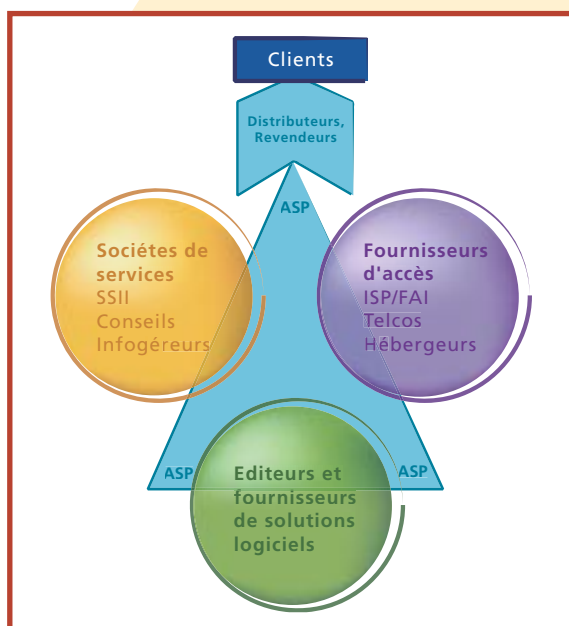
Par l'Infogérance, en externalisant ces activités, l'entreprise confie la gestion de ses tableaux de bord telecoms à une société tierce en sous-traitance. Le recours à ce type de services permet aux entreprises de libérer des ressources internes et diminuer ainsi ses coûts d'exploitation (de l'ordre de 25% à 40%) tout en optimisant ses résultats. L'Infogérance intéresserait surtout les entreprises de plus de 500 salariés. Ainsi, selon une étude rendue publique par IDC, le CA global réalisé en 2000 par l'outsourcing a atteint 6,1 Milliards d'Euros, soit 36% du CA global des services.



Dès lors, quid des PME/PMI ? Un nouveau modèle semble répondre à la question et commence à prendre son envol : **L'ASP**.

Ce nouveau modèle de commercialisation et de distribution repose sur la location d'applications utilisant Internet. L'ASP permet d'externaliser l'hébergement de logiciels auprès d'une société tierce qui va louer l'accès et l'utilisation de l'application aux entreprises. Bien que l'activité générée par l'ASP ne soit pour l'instant pas à la hauteur des espoirs mis en elle, le chiffre d'affaire estimé en France en 2005 devrait monter à 1,06 Milliards d'Euros. La très forte accélération de la pénétration d'Internet au sein des entreprises et la baisse des coûts d'accès confortent l'optimisme des analystes quant au développement de ce nouveau type de services. Bien sûr, certains secteurs devraient être plus porteurs que d'autres : Les télécoms (centre d'appels) et le marché de la gestion (dont la Gestion Financière des Telecoms) de l'entreprise sont de ceux là.

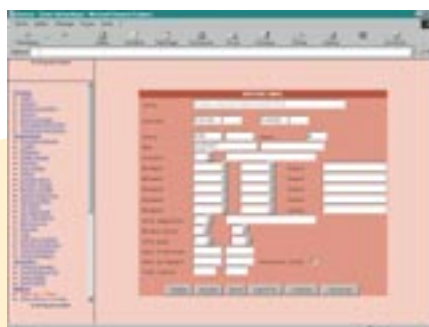
Avec son offre ActisProvider®, Cieme Informatique a développé sa propre offre d'infogérance, confirmant sa capacité d'initiative pour créer de nouvelles solutions au service de ses utilisateurs.



Principe de fonctionnement de l'ASP

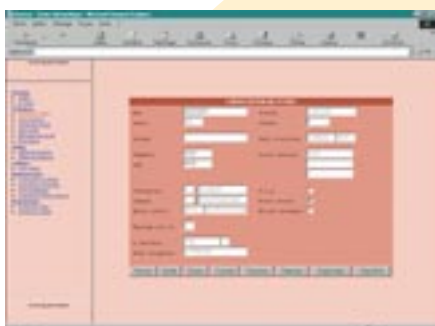


en bref



La nouvelle interface Web est arrivée

Tirant profit d'une politique de développement soutenue, Cieme Informatique modernise sa gamme logiciel (InfoServ, Infodata et HoriZon) en présentant une nouvelle interface graphique plus conviviale, rendant l'utilisation plus facile et plus instinctive, mais aussi en incorporant de nouvelles fonctionnalités comme les messageries vocales et les serveurs de fax.



L'essencieme

Directeur de la publication : Florent Raugel.

Ont largement contribué à la réalisation de ce numéro spécial :
Véronique Dupuy (Carlson Wagonlit Travel)
Xavier Flauzac (Cieme Informatique)

Conception, réalisation :



www.takoma.fr



25 rue du 8-Mai-1945
94478 Boissy-St-Léger Cedex
France
Tél. 01 45 10 63 00
Fax 01 45 10 63 01
www.cieme.com
e-mail : infoserv@cieme.com