

L'essence **cieme**

Leader en solutions informatiques de Gestion Financière des Télécoms

Sortir du monopole
des habitudes



Florent RAUGEL
Président-Directeur Général
de Cieme Informatique

Aujourd'hui, engagés dans le troisième millénaire, nous percevons quelques certitudes d'un futur proche. Ce sera un monde d'échanges, dont l'intensité et la fréquence des interactions provoqueront un accroissement exponentiel des liens entre les hommes. Ce sera également un monde concurrentiel où la valeur de ces échanges sera confrontée à une jungle tarifaire de plus en plus touffue, d'une effarante vitalité.

La dérégulation des télécoms a engendré une révolution des modes de création de valeur qui transforme enfin les hypothèses en opportunités concrètes. Afin d'optimiser l'utilisation de cette nouvelle donne toujours fluctuante, un nouveau métier s'est créé autour de la Gestion Financière des Télécoms (la GFT).

Ses tableaux de bord, ses analyses et son assistance aux décisions permettent aux entreprises de faire évoluer le «bouquet» d'opérateurs à leur profit et d'optimiser l'utilité des flux d'information pour gagner en compétitivité et en productivité.

La GFT est devenue rapidement une priorité de gestion de l'entreprise dont le retour sur investissement atteint une vitesse exceptionnelle, de moins de six mois en moyenne.

Totalement indépendant des opérateurs et des équipementiers, Cieme Informatique vous offre la possibilité de rejoindre les utilisateurs qui sont sortis heureux du monopole des habitudes passées.

en bref

Une nouvelle lettre pour un nouveau métier.

Pour ce premier numéro d'une lettre trimestrielle, je tiens à remercier l'équipe de jeunes commerciaux qui a soutenu ce projet et leur PDG, Florent Raugel, qui l'a choisi. J'espère vous faire partager la passion qui les anime et savoir traduire par les mots et les visuels, la richesse de leur aventure.

L'éditeur.

Notre métier
La gestion des coûts et l'optimisation des télécommunications.

Notre offre
La solution GFT : Infoserv, les clés de l'efficacité.

Sur le terrain
Convergys, leader mondial des centres d'appel multimédia.

Les marchés
Des petites économies aux grandes stratégies.

Notre métier

> **Une vocation**

La gestion des coûts et l'optimisation des télécommunications

Depuis sa création, la vocation de Cieme Informatique est fondée sur la mise au point de progiciels destinés à mieux gérer les systèmes de facturation des télécommunications chez les opérateurs et dans les entreprises.

Ces progiciels collectent et analysent des informations disponibles, mais délicates à exploiter, dans les commutateurs et autocommutateurs (PABX*), qui vont permettre aux opérateurs d'analyser les besoins de leurs clients, de les différencier sur des bases de données, de proposer des offres marketing judicieuses et de mettre en œuvre le back-office de facturation de ces prestations.

La recherche de l'efficacité

Pour les grandes entreprises et les grands groupes, la maîtrise des coûts de télécommunications est l'objectif prioritaire du progiciel Infoserv, tout en recherchant une amélioration de l'efficacité et de la qualité de l'accueil téléphonique.

À ce titre, les solutions de **Cieme Informatique** ont été retenues par différents constructeurs et SSII pour une

* PABX, en anglais pour Private Automatic Branch Exchange.





intégration en OEM.

Par exemple, le Centre de Gestion Matra Nortel Communication 7430 intègre un progiciel Infoserv standard porté sur une station de travail HPUX.

Le potentiel de développement est considérable car toutes les entreprises qui possèdent, achètent ou renouvellent leur autocommutateur sont potentiellement clientes.

Les nouveaux outils

Forte de ces perspectives, **Cieme Informatique** ouvre un nouveau segment de marché en faisant évoluer ses solutions de Taxation (Infocom et Infotax) vers une véritable solution de Gestion Financière des Télécoms, **Infoserv**.

En tant que leader sur le marché des applications informatiques de Gestion des Télécommunications, **Cieme Informatique** devait faire intervenir cette évolution avant même que la fonction Télécoms soit considérée comme stratégique par la plupart des grands groupes industriels et de services.

Aujourd'hui, **Cieme Informatique** offre à ses futurs utilisateurs, notamment à tous ceux qui composent la clientèle d'Alcatel, le meilleur du marché de la GFT. ●

Notre offre

> La solution GFT

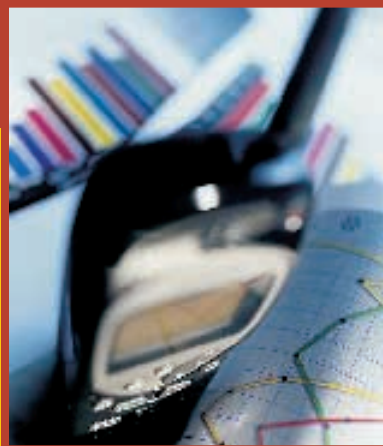
Infoserv : les clés de l'efficacité



Afin d'obtenir tous les indicateurs nécessaires, vous installez le serveur Infoserv en liaison avec vos commutateurs pour analyser l'ensemble des flux de télécommunications. Ces données sont collectées des PABX et ensuite traitées pour la réalisation de simulations multi-opérateurs ou pour l'étude du Trafic, par exemple. En raison des résultats obtenus, vous pouvez convier les opérateurs les plus intéressants à la table des négociations. Vous découvrez les carences structurelles éventuelles de votre système téléphonique et rectifiez le dimensionnement avec votre installateur. C'est là où doivent converger nos attentions, c'est ici que se trouvent les ingrédients d'une plus grande efficacité, de meilleure réactivité, compétitivité et productivité.

En dehors de l'installation d'Infoserv et de sa maintenance, nous vous proposons de vous conseiller et de vous assister dans vos choix stratégiques ainsi que de prendre en charge régulièrement la mise à jour des tarifs des opérateurs, l'intégration de votre annuaire... ●

L'analyse des flux de communication.



Infoserv

Gamme de progiciels de Gestion Financière des Télécoms, Infoserv possède un code source unique sur Windows (95, 98, NT 3.5, NT 4...) comme sous Unix (SCO 4.2, 5.0, 5.5, Unix Ware, HP/UX...).

En amont, Infoserv analyse vos flux de communication et permet de prendre des décisions sur le meilleur mix d'opérateurs possible en toute connaissance de cause. L'économie habituellement constatée sur la facture opérateur est de 20 à 30 %, ce qui correspond à une période

d'amortissement de moins de 6 mois.

En aval, il permet de vérifier les imputations et les factures, de délivrer un annuaire fiable à toute l'entreprise, de faire un audit de la structure d'accueil des appels entrants, de suivre un temps de décroché, de réaliser l'autoapprentissage des tarifs France Télécom. La maintenance, réalisée par l'équipe technique de **Cieme Informatique**, peut être effectuée à distance pour un meilleur délai d'intervention.

La solution Infoserv fournit donc des indicateurs qui

peuvent être exploités par l'ensemble des acteurs de la structure.

Pour toutes ces raisons, la solution de Gestion Financière des Télécoms Infoserv a été retenue par plus de 300 grands comptes en France et en Europe parmi lesquels : la Banque de France, Bull, L'Oréal, GTS/Omnicom, Renault... ●

« La fonction télécoms est sortie d'une logique exclusivement basée sur les coûts. Elle a acquis un caractère stratégique pour les entreprises. »

Henri Tcheng
Responsable du pôle télécoms
d'Arthur Andersen Management

en bref

Les hommes

● L'équipe de **Cieme Informatique** s'étoffe d'un responsable des relations clientèle en la personne de **Patrick Mompelat**. Il a en charge le développement du Marketing téléphonique et nous vous demandons de lui réserver le meilleur accueil. **Patrick MOMPELAT**
Tél. : 01 45 10 63 38

Événements

● **Florent RAUGEL** est intervenu le mardi 30 novembre 1999 dans le cadre de la conférence débat « Acheter et gérer ses télécommunications » organisée par l'AFUTT, Association Française des Utilisateurs du Téléphone et des Télécommunications, au CNIT, Paris La Défense. Renseignements : AFUTT Tél. 01 47 41 18 56 ou Cieme Informatique : Franck HENRI
Tél. 01 45 10 63 35

● **Florent RAUGEL** a également participé à « La semaine des télécoms », le jeudi 2 décembre 1999, sur le thème « Gestion des flux télécoms, nouveaux métiers au service des gestionnaires de réseaux », toujours au CNIT. Renseignements : SIRCOM Tél. 01 49 68 51 85 ou Cieme Informatique : Mathieu AUDOLLENT
Tél. 01 45 10 63 32

> **Témoignage**

Convergys, leader mondial des centres d'appel multimédia

Avec plus de 10 millions d'appels téléphoniques traités en France chaque année et une capacité de 25 000 appels/heure, Convergys* doit maîtriser une Gestion Financière des Télécommunications particulièrement efficace.

Monsieur Didier Roche, bonjour. Vous endossez la responsabilité de « Chef de projet télécoms » de l'entreprise Convergys, leader mondial des centres d'appel multimédia qui réalise un chiffre d'affaires de près de 7 milliards de francs dans le monde. Parlez-nous de votre entreprise.

Didier Roche. Convergys est la nouvelle raison sociale de MATRIX Marketing qui a réalisé un spin off du groupe Cincinnati Bell Inc. et est coté au New York Stock Exchange, depuis août 98. La filiale française, où nous sommes actuellement, emploie 100 collaborateurs comprenant un bon nombre de téléopérateurs. Ma tâche consiste, principalement, à maintenir au plus haut niveau l'équipement en télécommunications et à en assurer la meilleure gestion possible.



Je suppose que vos outils doivent évoluer en permanence pour que Convergys puisse offrir des prestations supérieures à celles de vos concurrents.

D.R. Certes, nous leur offrons un service plus complet que celui d'un centre d'appels classique

et sommes toujours très proches de nos clients, à leur écoute.

Ainsi, la problématique du renouvellement de notre système de gestion des taxes télécoms s'est récemment posée. Nous opérons alors sur un logiciel Infotax dont l'utilisation était devenue trop lourde en raison de l'accroissement du volume des appels, trop lourde et trop lente, pour certains de nos bons clients.

Et alors, quelle fut votre démarche ?

D.R. De façon concomitante avec les standards et les autocommutateurs fournis par Matra Nortel et sur la recommandation de ce fournisseur de confiance, nous avons opté « tout naturellement » pour le progiciel Infoserv développé par **Cieme Informatique**. Indépendamment de son savoir-faire reconnu et de la satisfaction éprouvée à l'usage du logiciel précédent, nous avons apprécié sa souplesse d'utilisation, l'augmentation notoire de sa rapidité et le nombre accru de critères de recherche. De plus, Infoserv est, de toute évidence, multi-opérateurs.

Or, Convergys travaille actuellement avec France Télécom et Cegetel.

Tout cela devient un peu abstrait pour moi, avez-vous des exemples ?

D.R. Bien sûr. Dans le cadre d'une campagne de réception d'appels, le client demandait le transfert de certains d'entre eux, en fonction de critères déterminés par ses soins, sur son site. Pour connaître les coûts de taxations téléphoniques liés à ce transfert, il fallait effectuer une recherche par numéro composé. Nous n'avons rencontré aucun problème. Autre exemple, en émission d'appels, une position peut traiter plusieurs campagnes dans plusieurs plages horaires successives. La recherche peut s'effectuer maintenant sur une base mensuelle en s'appuyant sur les critères de dates et d'heures.

D'autre part, les clients de Convergys suivent une orientation actuelle qui a tendance à se généraliser. Ils optent pour une refacturation réelle et ne veulent plus de forfaits. Il est donc nécessaire

chiffres clés

> **Décideurs**

Qui conçoit la stratégie télécoms ?

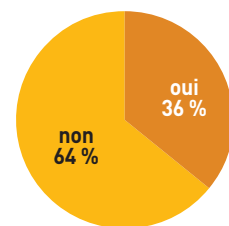
Direction générale.....	34 %
Direction informatique	63 %
Direction réseaux et télécoms.....	23 %
Direction des services généraux.....	6 %
Direction administrative et financière.....	8 %
Autres.....	10 %

Source : Arthur Andersen Management 1999
La fonction télécom dans votre entreprise.



Indices

Avez-vous changé d'opérateur depuis l'ouverture du marché ?



Pour quels services avez vous changé d'opérateur ?

68 % Voix filiaire (Local et National)

63 % Voix filiaire (International)

50 % Voix mobile

24 % Données

11 % Internet

Source : Arthur Andersen Management 1999
La fonction télécom dans votre entreprise.

> Dérégulation et opportunités

Des petites économies aux grandes stratégies

La libéralisation des télécommunications est effective depuis le 1^{er} janvier 1998*. En deux ans, plus de 50 opérateurs ont été autorisés par l'Autorité de Régulation des Télécommunications (ART) à commercialiser leur offre sur le territoire français. Les services augmentent tandis que les tarifs baissent, principalement à l'international, sous les effets de la concurrence.

Les PME-PMI, dont la part de marché représente près de la moitié des télécommunications d'entreprise, sont au centre des préoccupations des nouveaux opérateurs qui ne possèdent pas encore d'infrastructures suffisantes pour satisfaire les exigences de grands comptes.

À la conquête du marché, nombre d'entre eux font appel aux intégrateurs et distributeurs pour développer une offre assez large faisant appel aux techniques Internet.

Les besoins d'imputation financière et de mesure de performance des usages téléphoniques agitent, quant à eux, les services de gestion et le management des grandes entreprises.

La montée en puissance des téléphones mobiles professionnels, des messageries e-mail, des services Internet et la croissance générale des consommations ne sont pas faits pour les rassurer.

Les tarifications sont loin d'être claires. Entre les diverses remises proposées par site ou sur l'ensemble des sites de l'entreprise, les notions d'appel local, urbain, national ou international qui n'ont pas la même signification, le minimum

de facturation chez l'un, le forfait chez l'autre, l'arrêt de facturation à la seconde chez le troisième... Les comparaisons sont extrêmement difficiles, voire impossibles.

La solution Infoserv permet d'effectuer des simulations sur un historique de communication réel.

De toute évidence, la nécessité de logiciels indépendants permettant la gestion de données hétérogènes, coordonnant tous les systèmes téléphoniques, tous les opérateurs et tous les réseaux de fabrication diverse, est le préalable à la réalisation de tout projet de gestion «voix». La croissance de la demande du grand public pour des systèmes de péage, pour une prestation précise en quantité ou dans un temps précis, préfigure les outils de facturation des services proposés par les autoroutes de l'information. Les techniques sont prêtes et maîtrisées.

*De nombreux hôpitaux, hôtels et bureaux virtuels gèrent déjà leur réseau interne de télévision, leur téléphonie, leur système et bornes de paiement avec les logiciels de **Cieme Informatique**.*

Notre solution s'adapte à tous types d'autocommutateurs.

* Les modifications juridiques du cadre réglementaire de 1997, les annonces marketing de 1998 et les réalisations effectives de réseaux alternatifs en 1999, ont progressivement mené à la dérégulation du marché des télécoms en France.

> **Témoignage** (suite)

de pouvoir le faire de façon rapide et fiable... pour les deux parties !

D'autres points rendus possibles par Infoserv sont considérés comme primordiaux par nos techniciens et nos commerciaux. Je citerai la possibilité de sorties d'états en interne même hors d'une refacturation quelconque, la vérification des factures des opérateurs, la récupération des bases de données, en somme, le back-office.

En résumé, vous êtes satisfait de votre choix.

D.R. Je suis particulièrement satisfait d'avoir un « requêteur » intégré à Infoserv plutôt que d'utiliser un logiciel annexe, fatalement plus délicat d'emploi, comme précédemment. Et puis, j'apprécie beaucoup la réactivité quasi-instantanée du système qui permet de fournir à nos clients, dans l'heure, un état

d'avancement ou une tendance sur une opération en cours.

Je vous remercie, Didier Roche, d'avoir consacré un peu de votre temps si précieux à me répondre.



L'essencieme

Directeur de la publication : Florent Raugel. Ont largement contribué à la réalisation de ce premier numéro : Mathieu Audollent, Franck Henri et Christophe de La Guerrande.

Conception, rédaction, création : Edictuel - Paris
Tél. 01 56 58 56 00
Photos : Jacques André, Thierry Colson et X



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