

# L'essence **cieme**

Leader en solutions informatiques de Gestion Financière des Télécoms

édito

## L'entreprise appartient à son réseau



**Florent RAUGEL**  
Président-Directeur Général  
de Cieme Informatique

**A**ujourd'hui, l'environnement de l'entreprise moderne est un gigantesque réseau. Le rythme de croissance de marchés existants et la rapidité avec laquelle de nouveaux s'ouvrent font de la circulation de l'information un facteur de succès décisif dans un monde de concurrence acharnée.

Le nombre d'offres illimité et la guerre sans merci des tarifs sèment une confusion totale quant aux coûts d'accès aux innombrables sources d'information dans l'univers des télécoms, facteur déterminant de l'avenir de l'entreprise.

Le choix du "bouquet" d'opérateurs le plus efficace, la présélection du transporteur, le "least cost routing"... sont autant de termes barbares sous lesquels se cache un énorme potentiel d'épargne.

Face au laconisme des informations tarifaires et des données incomparables des offres, le calcul prévisionnel des coûts s'avère impossible. Seul, le téléchargement d'une base de tarifs opérateurs à jour permet des simulations en temps réel et une prise de décision objective, préalable à une optimisation des communications.

Enfin, la télécollecte des informations au sein de l'entreprise augmente remarquablement sa capacité de négociation avec les opérateurs.

Actuellement, nos clients bénéficient de cette avance technologique et considèrent unanimement qu'elle est une composante essentielle de leur compétitivité.

## en bref

### Bonne nouvelle pour la GFT

Les outils de choix d'opérateur et de valorisation des coûts de communication deviennent indispensables avec la présélection. Depuis le 17 janvier 2000 et sur simple demande auprès de son opérateur, l'entreprise bénéficie d'un routage des appels nationaux et internationaux vers un opérateur alternatif. Pas de paramétrage, c'est l'opérateur qui se charge de tout, l'opération étant transparente pour les utilisateurs !

**Notre métier**  
De la taxation à la Gestion Financière des Télécoms.

**Notre offre**  
Vers une solution globale de gestion.

**Sur le terrain**  
À l'épicentre de 6 millions d'appels : Europ Assistance.

**Les marchés**  
Changer d'opérateur ou pratiquer l'alternance ?

**DERNIÈRE MINUTE !**

**La gestion financière des flux de données**

**Linux donné gagnant contre Windows !**

Voir page 4.

### Notre métier

> **Une mutation**

## De la taxation à la Gestion Financière des Télécoms

La première démarche d'analyse des coûts de télécommunication fut d'imputer quantitativement les taxations par entité.

De formidables progrès ont été accomplis durant cette dernière année, pour aboutir à un véritable outil de gestion : la GFT.

**S**i l'évolution a été si rapide, c'est sans doute en raison du développement considérable des services télécoms et de leur utilisation incontrôlée en entreprise.

En effet, la vertigineuse ascension du marché des téléphones mobiles, l'intégration simultanée de l'Internet, les effets secondaires du mondialisme et de l'internationalisation des grands comptes, ont provoqué une hausse sensible du montant des factures de télécommunication.

Les services télécoms sont des outils commodes que les utilisateurs emploient fréquemment sans aucune restriction ni analyse,





## Une nouvelle ère

Ainsi, face aux enjeux économiques et stratégiques de l'entreprise d'aujourd'hui, les outils éphémères de taxation cèdent leur place à la GFT.

Les différences sont trop importantes et trop nombreuses pour ne croire qu'à une simple évolution. C'est bien d'une rupture qu'il s'agit, entre deux mondes, deux univers dont la passation coïncide avec celle des deux siècles de notre courte histoire.

La GFT intègre tous les paramètres de coût et de qualité qui permettent de composer le meilleur bouquet d'opérateurs possible pour chaque trafic spécifique.

Elle offre également de contrôler ce choix, de vérifier l'atteinte des objectifs fixés, de modifier ou d'actualiser des données, d'anticiper vos besoins en termes de télémarketing ou de commerce électronique...

La GFT est résolument un outil du XXI<sup>e</sup> siècle, le vôtre. ●



## Lu dans la presse

● "Atos a adopté les logiciels de Cieme qui permettent de savoir très exactement qui utilise quoi, la bande passante consommée... et de facturer en fonction de ces informations. C'est le cas pour les flux X.25, ATM ou Frame Relay et, plus généralement, pour tous les services fournis à partir d'équipements réseau qui génèrent des tickets de taxation".

Refacturer les services informatiques responsabilise les utilisateurs  
Véronique Charreyron  
Décision Micro & Réseaux

## Les hommes

● Après plusieurs années passées chez D2M et Staff & Line en tant qu'ingénieur d'affaires, Arnaud Mauduit rejoint l'équipe commerciale de Cieme Informatique au poste d'ingénieur commercial grands comptes pour la distribution de la solution info.com.

Tél. : 01 45 10 63 17.

● Suite à une expérience réussie de responsable marketing utilisateurs chez AutoDesk pour la gamme CAO 2D, Mathieu Belouar prend la responsabilité du marketing opérationnel chez Cieme Informatique.  
Tél. : 01 45 10 63 29.

Champs de différenciation	Taxation	GFT
Époque	Jusqu'à fin 1998	À partir de 1999
Supports	Matériels spécifiques	Progiciels personnalisables
Unités de mesure	Unités de taxes	Durée exacte
Opérateurs	Uniques	Multiples
Territoire	France	International
Charges suivies	Flux variables	Flux variables et fixes
Types de communications	Filaire	Tous réseaux
Organisation	Dispositif local isolé	Dispositifs multiples
Architecture	Connecté au PBX	Idem, plus réseaux
Utilisateurs	Rarement plus d'un	Multiples et de profils divers
Interface de consultation	Écrans contrôles	Écrans via navigateurs
Structure des informations	Fichiers	Bases de données
Échelle	Milliers de communications	Millions de communications
Logique financière	Utilité	Retour sur investissement
Stratégie des entreprises	Sans	Facteur de compétitivité
Préoccupation entreprise	Insignifiante	Forte priorité

principalement dans le cadre de leur activité professionnelle. Aussi diverses étapes de gestion des coûts ont été franchies ces toutes dernières années.

### Une profonde mutation

- **La taxation** consiste en une analyse purement quantitative de la valorisation des coûts et de leur ventilation par entités distinctes. Elle permet un suivi de la consommation et une refacturation interne.
- **Le calcul à la durée** est introduit le 1<sup>er</sup> janvier 1998.
- **La gestion multi-opérateurs** naît à la même date, marquée par l'arrivée de nouveaux opérateurs sur le marché français entraînant sa dérégulation. Les offres tarifaires se diversifient, selon les modes, les destinations et les horaires.
- **La simulation** de tarifs opérateurs permet déjà d'établir des comparatifs précis sur des consommations réelles et d'apporter des précisions importantes afin de pouvoir négocier avec les différents opérateurs.
- **L'analyse qualitative** est alors proposée. Elle offre l'examen du trafic entrant par des notions de qualité d'accueil : temps de décroche, appels aboutis, appels perdus... et l'actualisation du dimensionnement des faisceaux.
- **Une solution multi-sites**, multi-utilisateurs, est commercialisée dans le prolongement logique de la

démarche gestionnaire, par la connexion en réseau et la récupération des données sur sites distants.

• **La Gestion Financière des Télécoms (GFT)** apparaît enfin sur le marché, début 1999, et se développe depuis lors. Les frais entrent dans une véritable comptabilité analytique grâce à un progiciel de gestion intégrée, facilement réactualisé des nouvelles offres de tarification, qui apporte une aide précieuse aux prises de décision dans cet univers complexe.

## Notre offre

### > Made in USA

## Vers une solution globale de gestion

Le 17 janvier 2000, **Cieme Informatique** a conclu un accord de partenariat avec la société américaine MainControl Inc. pour assurer la distribution de MC/EMpower en exclusivité sur le territoire français sous le nom info.com (prononcer à l'anglaise *info "dot" com*, "dot" pour dotations, allocation financière). MainControl est une SSII privée, spécialisée dans la fourniture de solutions d'inventaires, de télédistribution et de gestion de parcs informatiques. Avec MC/EMpower, MainControl est leader sur son marché aux États-Unis et s'impose comme l'un des éditeurs principaux dans sa spécialité en Europe du Nord. MC/EMpower est une suite logicielle intégrée qui

permet d'assurer la gestion du cycle de vie des ressources technologiques de l'entreprise, depuis la planification du projet d'équipement jusqu'à son abandon. Avec MC/EMpower, les grandes entreprises peuvent planifier leurs acquisitions et déployer les technologies nécessaires en optimisant leurs investissements avec quelques certitudes. À terme, **Cieme Informatique** proposera une solution globale de gestion et de valorisation des flux de communication, des ressources humaines et des valeurs technologiques, dans un contexte de convergence entre l'informatique et les télécoms. Bienvenue à nos amis d'Outre-Atlantique qui posent, avec **Cieme Informatique**, leurs premiers pas en France... ●

> **Témoignage**

# À l'épicentre de 6 millions d'appels : Europ Assistance

**Avec 115 millions de personnes assurées, 24 sociétés dans le monde, plus de 2 300 salariés permanents et un réseau de correspondants dans 208 pays, le leader mondial de l'assistance est un grand consommateur de télécommunications. Aussi, il nous est apparu opportun de nous rendre chez Europ Assistance pour rencontrer le chef de la "Division Télécoms".**

**Jean-Marc Calandras, bonjour. Au cœur du réseau de télécommunication d'Europ Assistance, vous êtes un observateur privilégié. En tant qu'utilisateur, pouvez-vous nous donner votre point de vue sur InfoServ ?**

J.-M. C. Avant d'intégrer Europ Assistance il y a trois ans, j'étais déjà client de **Cieme Informatique** et utilisais InfoTax et InfoServ au sein du service télécoms



d'une banque internationale. Mon expérience est intéressante par le fait que j'ai pu suivre l'évolution du logiciel depuis de longues années dans un partenariat positif.

Je gère la totalité des appels d'Europ Assistance France mais aussi tous les appels du groupe sur le site de Gennevilliers, qui abrite la holding, mais aussi notre société de marketing téléphonique, Twinner, et celle qui accompagne les expatriés à l'étranger, Settler. En résumé, InfoServ fonctionne bien et évolue dans le bon sens.

**Et pour vous, c'est important ?**

J.-M. C. Certes. Plus de 6 millions d'appels par an, composés de 55 % "d'entrants" et 45 % de "sortants", totalisent 238 000 heures de communications sur 1 000 postes et 1 500 numéros SDA (Sélection Directe à l'Arrivée).

Et ces chiffres ne concernent que Gennevilliers puisque les 23 autres centres du groupe répartis dans le monde entier sont indépendants.

Parmi d'autres critères, la "Division Télécoms" assure avec InfoServ la gestion des taxes, la gestion des annuaires, la gestion du taux d'occupation des circuits et leurs débordements éventuels, la gestion des accès

et des boîtes vocales, le calcul des coûts, le choix des opérateurs et les connexions de l'autocom... Mais ceci n'est pas limitatif.

**Quelles sont les évolutions majeures qui vous ont été offertes ?**

J.-M. C. La seule gestion des appels sortants a évolué au fil du temps vers l'analyse des appels entrants. Europ Assistance travaille avec divers opérateurs dont France Telecom, Siris, Cegetel, Kaptech et Itinériss. Géré sur Access, le choix des opérateurs est programmé "manuellement" dans notre autocom Nortel. À terme, le but est l'entrée des tables de coûts et la programmation automatique de l'autocom.

Il est relativement complexe de gérer les tickets de communication, une conversation étant composée d'un certain nombre d'événements qui génèrent un enregistrement sur une multitude de champs évolutifs en fonction du contexte.

Parmi ces événements : les transferts, conférences, mises en garde, reprises et l'utilisation de réseaux sur appels entrants, sortants et internes sont des cas où vous générez des aboutements sans rattachement possible à un poste. C'est là où il faut avoir confiance en son fournisseur.

**Existe-t-il des points non réglés à ce jour ?**

J.-M. C. La gestion des numéros d'accueil (vert, indigo...) est à l'étude avec les services techniques et marketing de **Cieme Informatique**. Elle devrait être opérationnelle à très court terme car les appels entrants ont aussi un coût.

Il serait aussi intéressant de pouvoir tirer des statistiques sur les numéros appelés ainsi que sur les numéros appelant. Un indicateur sur le nombre de rejets des tickets lors de l'importation dans InfoServ permettrait d'en connaître le taux et de corriger la liaison avec l'autocom.

En revanche, l'implémentation de l'euro est faite et je suis très satisfait de l'écoute et de la disponibilité de l'équipe **Cieme Informatique** et notamment de mon interlocuteur, Mathieu Audollent, de la rapidité du SAV et des compétences dispensées par la hot-line.

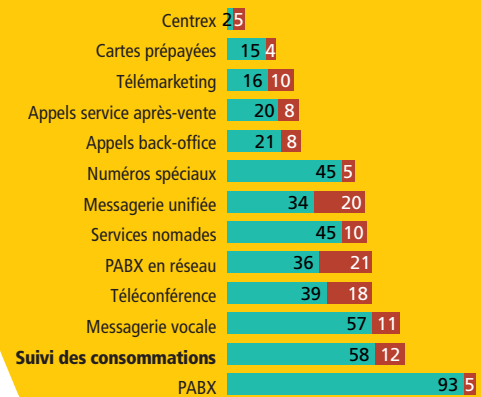
En conclusion, InfoServ est un produit fiable et réactif.

**Merci, Jean-Marc Calandras. Merci pour vos partenaires.**

# Indices

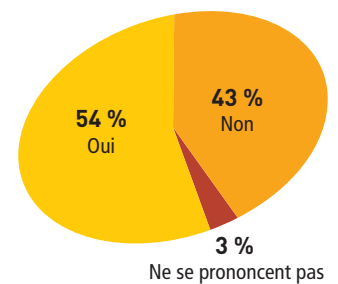
> **Les services de téléphonie fixe**

En pourcentage ■ Utilisés ■ Souhaités



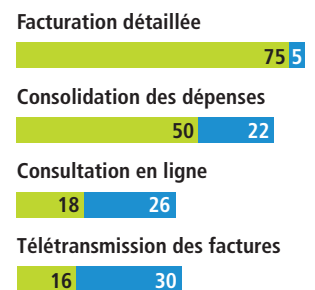
> **Le suivi des coûts télécoms**

**Disposez-vous d'outils permettant de suivre les coûts et de mesurer la performance de la fonction télécom ?**



**Les services contribuant au suivi des coûts**

En % ■ Utilisés ■ Souhaités



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

## Changer d'opérateur ou pratiquer l'alternance ?

En matière d'économies, la priorité est de réduire les appels des postes fixes de l'entreprise sur les mobiles dont les coûts restent encore élevés malgré la baisse tarifaire des interconnexions chez France Telecom, en juin dernier.

La deuxième priorité est de réduire le coût des appels longue distance et des appels sur les mobiles en choisissant les opérateurs alternatifs les plus intéressants, en fonction du profil des télécommunications de l'entreprise. Ce choix s'avère très difficile en raison de la multiplicité d'offres incomparables, des nombreux compétiteurs en lisse (plus de trente) et de grilles tarifaires extrêmement complexes assorties de crédit-temps, de tranches horaires, de réductions sur abonnement ou de remises sur volume. Une phase de simulation est alors nécessaire. Au-delà de quelques feuillets de facture détaillée, seuls des progiciels comme InfoServ peuvent analyser les appels sortants et permettre un choix judicieux de prestataires.

**Agri-Naples gère le budget télécommunications de douze entreprises réunissant trois cents employés situés dans les mêmes locaux. Sur les conseils du cabinet TPA, son responsable télécoms a soumis un appel d'offres à vingt opérateurs avant de choisir WorldCom, en se basant sur les données d'InfoServ pour l'établissement du cahier des charges et de la refacturation aux différentes entités.**

Cette décision exige d'utiliser un autocommutateur capable de gérer simultanément plusieurs

opérateurs ou de configurer un routeur dédié, une numérotation automatique s'imposant pour garantir son utilisation systématique.

En janvier, une possibilité de présélection d'un opérateur longue distance, un seul, était attendue chez l'opérateur local de la majorité d'entre nous, France Telecom...

Reste le recours à un audit qui s'avère une opération coûteuse même si le conseil se rémunère en pourcentage des économies obtenues. De toute évidence, cette solution est réservée aux entreprises dont la facture annuelle atteint plusieurs millions de francs.

À l'extrême, certaines entreprises sont devenues leur propre opérateur sur des réseaux privés.

Leurs communications inter-entreprises de Paris via la province ou inversement sont acheminées sur le principe du reroutage qui ne donne lieu qu'à la facturation d'une communication locale.

Enfin, certaines promesses de réduction s'avèrent, à l'usage, aussi fausses que la publicité de certaines lessives. Seule, la simulation sur un historique de communications réel est fiable et le temps de la réflexion n'est jamais perdu.



Les performances des opérateurs s'évaluent par le taux d'aboutissement des appels sortants sur les destinations habituelles de l'entreprise, la disponibilité offerte sur son réseau, le temps de rétablissement du service local en cas de panne et les moyens de maintenance de l'autocommutateur ou du routeur.

DERNIÈRE MINUTE !

## Linux donné gagnant contre Windows !

### La gestion financière des flux de données

La gestion des coûts télécoms liés aux flux data est désormais possible grâce à InfoData. La facture télécoms liée aux flux de données représente désormais 30 à 40 % de la facture d'opérateurs : il devient indispensable de la décomposer pour pouvoir la ventiler correctement.



Le succès de Linux dans le monde des systèmes d'exploitation d'entreprise se confirme avec l'équipement de la totalité des postes de France Telecom Paris et du Ministère de la Culture (6 500 postes bureautiques). Pour permettre à la totalité des entreprises et institutions d'optimiser la gestion de leurs flux télécoms, **Cieme Informatique** distribue désormais une version InfoServ pour Linux.

De plus amples détails vous seront fournis dans notre prochain numéro de "L'essencieme".

Vous pouvez également nous contacter au 01 45 10 63 00.

#### L'essencieme

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

Conception, rédaction, création : Edictuel - Paris  
Tél. 01 56 58 56 00  
Photos : Jacques André, Europ Assistance 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](http://www.cieme.com)  
e-mail : [infoserv@cieme.com](mailto:infoserv@cieme.com)