

SAVOIR-FAIRE ORGANISER-GÉRER

Réduisez vos coûts de téléphonie fixe

Economies. Les solutions se multiplient pour diminuer le prix de l'abonnement, des appels vers les portables, voire pour téléphoner gratuitement au sein de l'entreprise. A terme, des gains potentiels de 20 à 50 % sur les communications et l'abonnement sont possibles.

Les mobiles ont beau coûter cher aux entreprises, la téléphonie fixe reste encore un budget sensible. En France, les PME de moins de 50 salariés dépensent en moyenne 235 euros par mois (HT) dans ce domaine. La facture atteint même

773 euros pour les sociétés de 50 à 499 salariés. Or, sur ces montants, il est souvent facile de réaliser des économies substantielles.

Technica Industrie en sait quelque chose. Spécialisée dans la réparation de machines industrielles, cette PME du Vaucluse a vu

son opérateur baisser six fois ses tarifs longue distance en quatre ans. « Chaque année, je refais le point avec lui pour m'assurer que ses prix sont toujours compétitifs », explique Mario Ceccarelli, P-DG de Technica Industrie. Un audit peut aussi révéler des dysfonctionnements. « A

cette occasion, nous nous sommes rendu compte que nous avions des lignes inutilisées », explique le responsable des services généraux d'une grande entreprise. Une prise de conscience dont les conséquences sont loin d'être négligeables. La société table désormais sur une

MÉCANOBLOC FAIT JOUER LA CONCURRENCE



10 % de réduction sur le budget téléphonique en 2003, 20 % en 2004... Lorsque Mécanobloc change d'opérateur, l'impact est sensible. Après avoir abandonné France Télécom, ce fabricant de cloisons amovibles n'a pas hésité à mettre sur le grill son nouveau prestataire, l'opérateur Kaptech. L'œil sur les factures, la responsable des services généraux, Florence Defin, s'est chargée de l'opération. Pour cela, elle a mis

en concurrence plus de cinq opérateurs. « Faites-moi une proposition ! », leur demande-t-elle. Jouant cartes sur table, Florence Defin transmet les factures des mois précédents. Mais veut en échange qu'on lui prouve noir sur blanc les économies promises. Avec son tableur, elle mouline les durées d'appels, les tarifs... et visualise les économies réalisées. « C'est un travail de fourmi », dit-elle. Après avoir retenu deux opérateurs, elle leur demande un effort supplémentaire. Iliad Telecom

l'emporte alors sur Cegetel. Au final, Mécanobloc obtient 50 % de réduction sur les communications, soit une baisse prévisible de sa facture de téléphonie de 20 % en 2004 (abonnement compris).

FLORENCE DEFIN

Responsable des services généraux

Activité de l'entreprise : fabrication de cloisons amovibles et de salles blanches

Chiffre d'affaires 2003 : 37,5 millions d'euros

Effectif : 167 personnes

Contexte : 55 000 euros par an de budget de téléphonie fixe

Résultat : 50 % d'économies sur les communications

réduction de ses abonnements de 30 000 euros tous les deux mois.

Pour atteindre de tels résultats, il faut évidemment éplucher ses factures téléphoniques afin d'identifier les appels les plus coûteux. C'est un travail de fourmi. Mais des outils existent pour détecter rapidement si le niveau de consommation est légitime. « L'entreprise a d'abord intérêt à comparer les dépenses des différents sites, puis à les confronter à celles de sociétés du même secteur d'activité. Certains indicateurs, comme le volume des consommations ramené à l'effectif ou au chiffre d'affaires, sont riches d'enseignements », explique Francis Lopez, consultant télécoms pour le cabinet Unitic.

De nombreux paramètres à prendre en compte

Pour aller plus loin, il faut ensuite faire jouer la concurrence. Les comparaisons ne sont toutefois pas aisées, tant les offres varient d'un

opérateur à l'autre. Certains proposent une tarification avec des crédits-temps intégrant des durées et des coûts spécifiques, d'autres des forfaits de téléphonie pour l'ensemble de l'entreprise... Mais il n'y a pas de solution miracle. « L'impact du crédit-temps n'est pas négligeable. Il peut entraîner un doublement du prix des appels les plus courts », estime Didier Jouanneau, directeur de l'activité optimisation des coûts pour le cabinet Cesmo. Le forfait n'est pas non plus la panacée. Spécialisé dans la vente par téléphone de fournitures de bureau,

A.B-Mat est définitivement contre. « Mes vendeuses peuvent être en congé ou absentes. Dès lors, il m'est difficile de prévoir le bon forfait », explique son gérant. Un conseil de base donc : pour comparer des propositions, il vaut mieux demander aux opérateurs une offre avec un tarif à la seconde, et ce, dès la première seconde.

Autre point à surveiller, les appels passés depuis un poste fixe vers un portable. Ces communications constituent un véritable cauchemar pour les entreprises, car elles sont environ quatre fois plus

UN BUDGET CONSÉQUENT POUR LES PME

Facture mensuelle HT en téléphonie fixe par secteur d'activité (sociétés de moins de 500 salariés, en euros)

Agroalimentaire/mécanique/chimie, énergie	329
B-TP	160
Transport	281
Santé	347
Services aux entreprises	368

SOURCE : DATA NOVA, DÉCEMBRE 2003

chères que les appels vers les fixes ! « Elles représentent jusqu'à 50 % de la dépense des entreprises en communications. Il existe des parades, mais chacune a son inconvénient », estime Isabelle Chapis du cabinet Arcome. La plus radicale : interdire ce type d'appel à certains utilisateurs. « Nous avons enlevé la possibilité à nos vendeuses en rayon d'appeler vers un 06. Elles n'en ont pas besoin pour leur travail. L'économie a été immédiate », explique-t-on aux Galeries Lafayette.

Appels vers les portables : pas de solution idéale

Les entreprises qui ne peuvent se passer de joindre des portables ont d'autres solutions. Certaines tiennent du bricolage mais ont fait leurs preuves, comme les passerelles intégrant des puces GSM. Ces boîtiers, connectés à l'installation téléphonique de l'entreprise, convertissent les appels des fixes à destination des mobiles en (suite page 66) ///

STILL NÉGOCIE LE TARIF DE SES APPELS VERS LES PORTABLES



Surfacturés, les appels des postes fixes vers les mobiles constituent le cauchemar des entreprises. Avec plus de 10 000 heures de communications de ce type par an et 600 salariés équipés de portables, Still jugeait la situation trop dangereuse. Il y a deux ans, ce fabricant de chariots élévateurs a donc pris les choses en main. « Nous avons trouvé un accord avec nos deux opérateurs. En leur confiant la plus grande partie de

MICHEL FOHRENBACK

Directeur des achats et des services généraux

Activité de l'entreprise : fabrication de chariots élévateurs

Chiffre d'affaires 2003 : 259 millions d'euros

Effectif : 1 136 personnes

Contexte : facture de téléphonie (fixe et mobile) : 450 000 euros par an, et plus de 10 000 heures par an d'appels vers les portables

Résultat : 20 % d'économies sur la facture totale de téléphonie

notre trafic (SFR pour les mobiles et Cegetel pour le fixe, ndlr), nous bénéficions de tarifs d'appels avantageux vers les portables. Depuis, notre facture de téléphonie a baissé de 20 % », explique Michel Fohrenbach, directeur des achats. Sur un plan technique, la solution est également pratique car il a suffi de programmer les différentes installations téléphoniques pour mettre le système en place.

Un investissement dans une solution matérielle était moins pertinent :

« Il aurait fallu déployer celle-ci dans les 18 établissements du groupe. Le retour sur investissement n'était pas si considérable », indique le directeur des achats.

/// (suite de la page 65) communications de mobile à mobile. Il s'ensuit une dégradation de qualité, mais le coût est quasiment divisé par deux ! Troisième solution : négocier des tarifs avantageux avec son opérateur en échange d'une garantie de trafic (cf. reportage Still). « Ce n'est pas non plus la panacée. L'opérateur propose son plan de numérotation. Le client devient captif, et le prestataire n'est plus prêt à faire des efforts », explique Didier Jouanneau du cabinet Cesmo.

Profiter du dégroupage

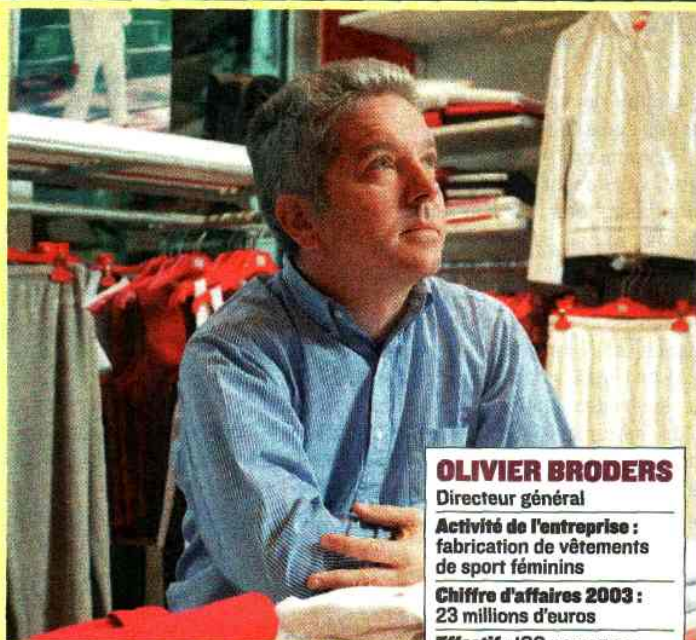
Autre possibilité : couper le cordon avec France Télécom pour réduire le coût de l'abonnement. En août dernier, Transgène a sauté le pas. Ce spécialiste des biotechnologies a directement relié son siège au réseau de fibre optique de l'opérateur Completel. « Pour le même budget d'abonnement, nous avons plus de lignes, ainsi que des tarifs de communications deux fois plus intéressants », explique Guillaume Menguy, responsable de l'informatique de Transgène. Grâce au dégroupage, les opérateurs alternatifs peuvent également se raccorder directement à leurs clients à partir des lignes téléphoniques existantes. Une vraie révolution ! Du coup, 9Telecom, Cegetel et Colt proposent des abonnements à quasi moitié prix de ceux de France Télécom. Tout le monde n'est cependant pas éligible à ce type de prestation : il faut que le site de l'entreprise soit distant de moins de 3 km du central téléphonique de France Télécom.

Enfin, la voix sur IP (Internet Protocol) peut aussi alléger votre facture. Cette solution consiste à transporter les appels téléphoniques par les mêmes « tuyaux » qui véhiculent les données. Elle s'adresse surtout aux grandes entreprises qui disposent de sites reliés par un réseau de données. Les avantages sont alors multiples : les communications qui circulent sur le réseau sont quasiment gratuites car noyées dans la facture de données de l'entreprise, et la facture des appels internationaux et longue distance peut être sensiblement réduite. ●

HASSAN MEDDAH

DOROTENNIS DIVISE LE PRIX DE SES ABONNEMENTS

La PME a franché dans le vif. Située à Boulogne-Billancourt (92), Dorotennis n'a pas hésité à abandonner France Télécom pour relier son siège au réseau de l'opérateur Colt Telecom. Grâce au dégroupage de ses lignes téléphoniques, le fabricant de vêtements de sport féminins achète désormais ses abonnements moitié moins cher : 210 euros par mois pour 30 lignes téléphoniques, contre plus de 500 euros pour France Télécom. « L'abonnement représente ainsi moins de 20 % de notre facture de téléphonie fixe », explique Olivier Broders, directeur général en charge des finances de la société. La PME économise également sur les appels, car Colt transporte avec des réductions de coûts sensibles l'ensemble de son trafic téléphonique (local, national et international). Pour maximiser les économies d'échelle, Dorotennis a également confié les télécommunications de la vingtaine de boutiques de l'enseigne à l'opérateur



OLIVIER BODERS

Directeur général

Activité de l'entreprise : fabrication de vêtements de sport féminins

Chiffre d'affaires 2003 : 23 millions d'euros

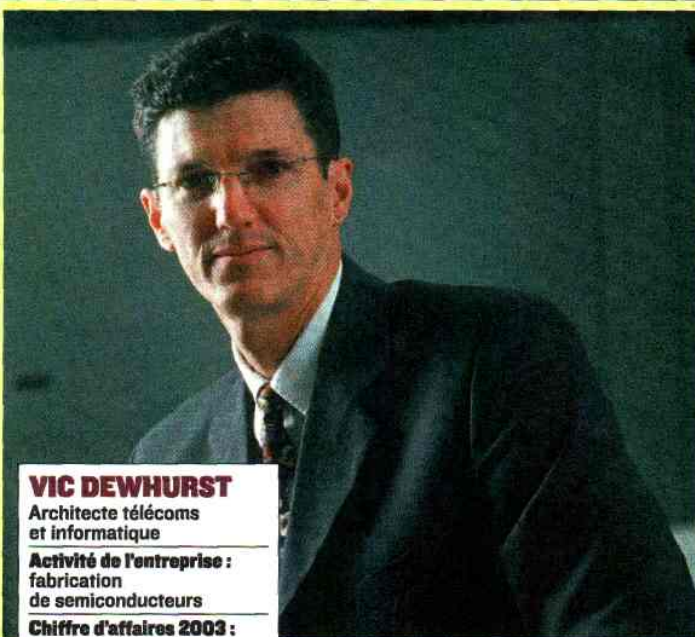
Effectif : 100 personnes

Contexte : 30 000 euros par an de facture de téléphonie fixe en 2003

Résultat : l'abonnement mensuel est passé de 504 à 210 euros HT

alternatif. Grâce à cette approche, l'entreprise espère faire baisser sa facture de téléphonie de 30 000 euros en 2003 à moins de 25 000 euros cette année.

STMICROELECTRONICS PASSE À LA VOIX SUR IP



VIC DEWHURST

Architecte télécoms et informatique

Activité de l'entreprise : fabrication de semiconducteurs

Chiffre d'affaires 2003 : 7,2 milliards de dollars

Effectif : 45 000 personnes

Contexte : environ 15 000 heures d'appels par mois

Résultat : les appels entre les sites sont gratuits

Pourquoi avoir un réseau pour la voix et l'autre pour les données, quand un seul peut suffire ? Décidé à mettre un terme à cette absurdité, STMicroelectronics a décidé de réagir. Le fabricant franco-italien de semiconduc-

teurs a basculé l'ensemble de son trafic téléphonique sur son réseau de données. La voix est transformée en paquets de données IP et circule sur le réseau comme les autres flux informatiques. Il suffit simplement de prévoir un débit plus important sur les liaisons. Le résultat est immédiat : les 8 000 heures d'appels mensuels entre les principaux sites de l'entreprise ne coûtent quasiment plus rien, et ce quelle que soit leur durée ! « Avec ce nouveau réseau, l'objectif était de réduire de 15 % notre facture de téléphonie et de transmission de données », explique Vic Dewhurst, architecte télécoms pour STMicroelectronics. La solution permet également de diminuer le coût des communications externes. Les coups de fil à l'international empruntent en effet le réseau et ressortent au point le plus proche du destinataire, afin de maximiser le nombre d'appels locaux. Grâce à cette approche, l'entreprise réalise 35 % d'économies sur ses communications externes.