

— GUIDE GRATUIT
JFM AUDIT



Les coûts cachés

de la téléphonie d'entreprise

Sommaire

1 Introduction

3 Quels sont les avantages de la téléphonie d'entreprise ?

6 Les coûts cachés courants

9 Comment identifier ces coûts cachés ?

11 Comment éliminer et réduire ces coûts cachés ?

13 Conclusion

INTRODUCTION

À travers ce livre blanc, vous allez découvrir les principales raisons pour lesquelles les coûts cachés peuvent être un poids pour les entreprises qui tentent de gérer leur téléphonie.

Après vous avoir présenté en quoi consiste la téléphonie d'entreprise et ses principales caractéristiques, nous allons dévoiler les principaux coûts cachés associés à celle-ci.

Ensuite, nous vous aiderons à comprendre comment les identifier pour ensuite pouvoir les réduire ou éliminer afin qu'ils n'affectent plus le budget de votre entreprise.

La téléphonie d'entreprise, également connue sous le nom de téléphonie professionnelle ou téléphonie d'affaires, est l'utilisation de systèmes de téléphonie pour les besoins de communication de l'entreprise.

Cela peut inclure des téléphones fixes, mobiles, des systèmes de téléphonie sur IP, des systèmes de communication unifiée, de réception d'appels automatisés, etc.



Elle a pour objectif de fournir aux employés de l'entreprise un moyen fiable et efficace de communiquer entre eux et avec le monde extérieur.

Les systèmes de téléphonie d'entreprise modernes sont généralement conçus pour être flexibles et évolutifs afin de répondre aux besoins changeants de l'entreprise.



Ils peuvent inclure des fonctionnalités telles que la messagerie vocale et instantanée, les appels à distance, les conférences. Mais également des services de gestion et des applications de communication alternatives.

Ces services permettent aux employés de communiquer de manière plus efficace, gagner du temps et améliorer leur productivité.

À l'heure où la mobilité et le télétravail deviennent la norme, il est essentiel de gérer efficacement vos appels en dehors du bureau et maintenir une bonne communication avec vos clients.

Quels sont les **avantages** de la téléphonie d'entreprise ?

1. Flexibilité et mobilité

Avec des systèmes adaptés aux besoins changeants de l'entreprise, les employés peuvent travailler à distance et se connecter à partir de n'importe quel endroit, et continuer à communiquer efficacement, augmentant ainsi leur productivité.

2. Communication unifiée

Les systèmes de téléphonie modernes permettent aux employés de communiquer à travers différents canaux (téléphone, courrier électronique, messagerie instantanée) en n'utilisant qu'un seul numéro ou adresse.

3. Fonctionnalités avancées

La téléphonie moderne donne accès à des fonctionnalités très utiles en entreprise telles que la messagerie vocale, la messagerie instantanée, les appels à distance, les conférences téléphoniques ou encore les appels en groupe.



Quels sont les **avantages** de la téléphonie d'entreprise ?



4. Sécurité

La téléphonie professionnelle facilite la protection des communications confidentielles et des données de l'entreprise.

5. Intégration

Les systèmes de téléphonie peuvent être intégrés à d'autres systèmes de l'entreprise tels que les systèmes CRM, les systèmes de gestion de la relation client, etc.

6. Coûts réduits

La téléphonie d'entreprise peut réduire les coûts de communication en utilisant des technologies telles que la téléphonie sur IP (Internet Protocol) et en consolidant les coûts de communication pour l'ensemble de l'entreprise.

Néanmoins, il est important de mentionner un autre aspect crucial : les coûts cachés de la téléphonie. Ces coûts passent souvent inaperçus mais peuvent avoir un impact significatif sur les finances de l'entreprise.

Ils comprennent des frais supplémentaires pour des services que l'entreprise n'utilise pas, des tarifs de roaming élevés pour les appels et les données, des coûts d'itinérance pour les employés en déplacement, des coûts d'utilisation non autorisés, etc.

L'itinérance ou roaming est la faculté pour l'abonné d'un réseau de téléphonie mobile de pouvoir téléphoner et échanger des données via le réseau de téléphonie mobile d'un autre opérateur, aussi bien pour un appel entrant que pour un appel sortant.

20%

Les coûts cachés de la téléphonie mobile représentent en moyenne 20% des coûts totaux de téléphonie pour les entreprises. (Nemertes Research)

40%

Les entreprises peuvent économiser jusqu'à 40% sur leurs coûts de téléphonie en identifiant et en réduisant les coûts cachés. (Gartner)

Il est donc clair que comprendre et gérer les coûts cachés de la téléphonie d'entreprise peut avoir un impact significatif sur les finances de l'entreprise et qu'il est important de les identifier et de les réduire pour éviter les pertes inutiles.

Les coûts cachés courants

🌀 Les frais d'itinérance

Utilisation du téléphone portable pour passer des appels ou utilisation de données lors de déplacements à l'étranger.

🌀 Les surcharges de trafic

Utilisation de services de téléphonie qui ne sont pas couverts par votre forfait (appels internationaux ou sms surtaxés).

🌀 Coûts d'infrastructure

Coûts liés à l'achat, à l'installation et à la configuration des équipements téléphoniques.

🌀 Coûts de maintenance

Réparations, mises à niveau logicielles, remplacements de pièces, tests de sécurité, etc.

🌀 Coûts d'abonnement

Abonnements à certains services de téléphonie, tels que les appels longue distance, les services de conférence, les services de messagerie vocale.



Les coûts cachés courants

Coûts de formation

Formation des employés sur l'utilisation des équipements et des fonctionnalités de la téléphonie professionnelle.

Coûts de gestion des données

Sauvegarde, récupération, gestion de la sécurité des données, etc.

Coûts de gestion et support des utilisateurs

Configuration des comptes utilisateurs, gestion des autorisations d'accès, gestion des profils de téléphone, résolution des problèmes techniques et fourniture d'assistance.

Coûts d'hébergement

Hébergement des équipements comme les serveurs, les commutateurs ou les routeurs.

Incluent les coûts de location d'un espace physique, les coûts énergétiques, les coûts de refroidissement, etc.

Coûts de routage

Configuration et gestion des itinéraires de communication pour les appels et les données.

Par exemple, les coûts pour l'achat de numéros de téléphone, les coûts de redirection d'appels, les coûts pour les services de numérotation automatique...

Il est important de noter que ces coûts peuvent varier considérablement en fonction de la taille de l'entreprise, du nombre d'utilisateurs, de la technologie utilisée, et de la complexité du système de téléphonie.

Ces frais peuvent être élevés et s'accumuler rapidement.

Les coûts peuvent aussi varier selon le choix de la méthode de gestion.

Les entreprises peuvent choisir de gérer leur propre infrastructure de téléphonie ou de sous-traiter ces tâches à un fournisseur de services.

Il est donc primordial de tenir compte des coûts cachés lors de l'évaluation des différentes options pour déterminer la solution la plus rentable pour l'entreprise.



Comment identifier ces coûts cachés ?

Examen des factures

Pour repérer les coûts cachés, il est important d'examiner attentivement vos factures téléphoniques, de vérifier les détails des appels (durée, numéro, tarifs) mais également les frais d'itinérance, de mise en service et les surcharges de trafic.

Utilisation de outils de suivi

Il est possible d'utiliser des outils de suivi qui fournissent des informations détaillées sur les appels et envoient des alertes en cas de dépenses inhabituelles.

Définition des limites

De même, vous pouvez définir des limites pour les employés, telles que des limites d'appels, de données ou de temps de conversation pour éviter les dépenses inutiles.



Comment identifier ces coûts cachés ?



Benchmarking

Le benchmarking, lui, permet de déterminer si les coûts de l'entreprise sont conformes aux coûts du marché et de découvrir des opportunités d'économies.

Audits

Vous pouvez également faire appel à des sociétés spécialisées dans l'audit comme JFM AUDIT pour évaluer les coûts cachés. L'audit permet d'adapter la facture au réel besoin du client. Prenons l'exemple d'une entreprise qui dispose de 8 postes. Celle-ci n'a besoin que de 3 appels sortants simultanés et pourtant elle est facturée pour 8 postes et donc 8 appels sortants en simultanés, ce qui n'est pas forcément nécessaire. L'audit permet donc d'identifier les inefficacités et les opportunités d'économies dans l'utilisation de la téléphonie professionnelle.

Outils et indicateurs

Il existe aussi des indicateurs permettant de calculer les coûts (TCO, GAC) et de mesurer la performance (KPI).

L'utilisation de ces outils et méthodes peut donner une vision globale des coûts cachés et aider à identifier les opportunités d'économies. Cela permet aux entreprises de prendre des décisions éclairées afin de réduire les

coûts tout en garantissant une performance optimale pour les utilisateurs. Il est important de considérer les besoins et les objectifs de l'entreprise lors de cette étape.

Comment éliminer et réduire ces coûts cachés ?

Un forfait adapté

Il est important de choisir un forfait qui couvre les besoins de votre entreprise en matière de téléphonie. Il est important de vérifier les limites d'appels, de données et de temps de conversation pour éviter les surcharges de trafic. Il est également important de vérifier les tarifs d'itinérance pour éviter les frais inutiles.

Un système de gestion

Un système de gestion de la téléphonie d'entreprise (PBX) permet aux entreprises de gérer efficacement les appels et les communications, de personnaliser les services de téléphonie et de réduire les coûts en utilisant des fonctionnalités telles que la messagerie unifiée, la présentation du numéro, la gestion des appels et l'accès aux services de l'entreprise.

Une téléphonie mobile unifiée

Cette solution permet aux employés d'utiliser leur téléphone personnel grâce à une application, tout en utilisant leur numéro professionnel, et en bénéficiant des fonctionnalités présentes.

Comment éliminer et réduire ces coûts cachés ?

La téléphonie sur IP

La téléphonie sur IP permet de passer des appels via une connexion internet et non via une ligne téléphonique traditionnelle, elle permet de réduire les frais d'itinérance et les coûts relatifs aux appels internationaux.

Elle permet notamment de profiter des fonctionnalités avancées de la téléphonie sur IP (visioconférence, partage d'écran et messagerie instantanée).

Une solution IP peut aider les entreprises à réaliser des économies significatives !

- **Intégration des communications**
- **Faibles coûts d'installation**
- **Maintenance minimale**
- **Coûts d'appel réduits**
- **Analyse des données**
- **Scalabilité**



CONCLUSION

En somme, il existe plusieurs moyens d'éviter les coûts cachés de la téléphonie d'entreprise.

La téléphonie sur IP permet aux entreprises de réaliser des économies significatives en réduisant les coûts d'appel, en éliminant les coûts d'équipement, en augmentant la flexibilité et en facilitant les communications internes et externes.

Il est également important de surveiller régulièrement les dépenses de téléphonie pour repérer les coûts cachés et de mettre en place des mécanismes pour éviter ces coûts.

Enfin, il est important de continuer à se tenir informé des évolutions technologiques et des nouveaux services qui peuvent apporter des améliorations et des économies pour votre entreprise.



“ Une équipe au top, du bon matériel pour le standard téléphonique. J'ai quitté Orange pour FREE PRO, et heureusement que l'équipe a pris les choses en mains. Ils sont toujours disponibles, à l'écoute et tous très sympathiques. Je recommande JFM AUDIT sans réserve ”



La compréhension des coûts cachés de la téléphonie d'entreprise est cruciale pour les entreprises souhaitant optimiser leurs coûts tout en garantissant une performance optimale pour les utilisateurs. Les coûts cachés courants tels que les frais d'itinérance ou les surcharges de trafic peuvent s'avérer très élevés.

Il est important d'utiliser des méthodes et outils pertinents pour identifier ces coûts cachés, et mettre en place des stratégies telles que l'utilisation de la VoIP et l'utilisation d'un système de gestion pour les éliminer.

Il est primordial pour les entreprises de se concentrer sur une planification minutieuse et une analyse des coûts cachés de la téléphonie d'entreprise pour identifier les opportunités d'économies et de considérer les besoins et les objectifs de l'entreprise pour choisir les stratégies les plus appropriées.

En ayant recours à une solution IP, les entreprises peuvent réduire les coûts liés à la téléphonie, améliorer la productivité de leurs employés, et faciliter les communications internes et externes.



“JFM Audit a toujours la solution à votre problème et cherche constamment à vous faire faire des économies sur vos factures ! Ils sont réactifs comme on aime ! Je recommande à 100%. Merci JFM !”

Vous aussi, faites appel à JFM Audit.