



Client

Vidéotron Service Affaires et l'un de ses plus importants clients canadiens

Défi

Effectuer un audit de télécommunications visant avant tout la réduction des frais de lignes téléphoniques d'un client pancanadien possédant 200 sites.

Solution

- La méthodologie RLT (réduction des lignes téléphoniques) d'ADEL
- Une équipe d'audit comprenant des techniciens, des recenseurs de l'actif informatique et des analystes

Avantages

- Économie d'environ 25 % sur les coûts actuels de lignes téléphoniques
- Rapports d'audit complet des sites incluant les informations, les économies, les équipements et les recommandations détaillées par site.

« Nous avons été très impressionnés par les membres de l'équipe, leur professionnalisme et leur savoir-faire pour effectuer ce genre d'audit. » **Éric Champagne, vice-président, Marketing, Vidéotron Service Affaires**

ADEL annonce 450 000 \$ d'économies annuelles pour l'un des plus grands clients canadiens de Vidéotron

À propos de Vidéotron

Vidéotron ltée (www.videotron.com), une filiale à part entière de Quebecor Media inc., est une société intégrée de communications œuvrant dans les domaines de la télédistribution, du développement multimédia interactif, des services d'accès Internet, de la téléphonie par câble et de la téléphonie sans fil. Vidéotron est un chef de file en nouvelles technologies, grâce notamment à son système de télévision interactive illico et à son réseau à large bande lui permettant d'offrir, entre autres services, l'accès Internet haute vitesse par modem câble et la télévision en modes analogique et numérique. Au 31 décembre 2009, Vidéotron desservait 1 777 000 clients à son service de télédistribution, 1 170 600 clients à ses services d'accès Internet haute vitesse et offrait son service de téléphonie par câble à 1 014 000 foyers et organisations du Québec. De plus, Vidéotron Service Affaires dessert plus de 65 000 PME et grandes entreprises. Vidéotron a également obtenu, et ce, pour une cinquième année consécutive, le prestigieux titre d'entreprise de télécommunications la plus admirée des Québécois, décerné par le Journal Les Affaires, selon un sondage Léger Marketing.

Contexte et défis

Le principal défi d'un des clients pancanadiens de Vidéotron (« le Client »), un chef de file mondial dans son secteur, était de réduire très rapidement ses coûts de lignes téléphoniques locales. Or, l'équipe de direction supervise plus de 200 sites au Canada et compte entre 5 et 500 utilisateurs par site. En théorie, chaque site devait gérer et suivre avec rigueur toutes ses dépenses de télécommunications selon le budget du Client et selon les exigences opérationnelles propres à chaque site.

La haute direction croyait que des économies supplémentaires étaient réalisables en effectuant un audit interne visant principalement la réduction des lignes locales, des appels interurbains et des services de téléconférence. Il ne s'agissait pas là d'une mince tâche. Pour ajouter aux défis de la situation, le processus d'audit, incluant le dépôt de ses recommandations, devait être complété huit semaines après son lancement afin de profiter de toutes les occasions de réaliser des économies.

Les données nécessaires à l'audit n'étant pas centralisées, la collecte des données devait donc être réalisée sur chacun des sites. « Nous savions que nous ne pouvions pas compter sur le personnel des sites eux-mêmes pour analyser les factures et l'équipement car le savoir-faire et le centre des activités de la majorité de ce personnel n'étaient pas en télécommunications », indique Éric Champagne, vice-président du Marketing chez Vidéotron Service Affaires. « Face à l'éventualité d'analyser plus de 800 fiches de données et factures touchant toute la gamme de services (lignes, fiches d'équipements, appels interurbains, rapports de trafic, etc.) et disséminées parmi plusieurs fournisseurs de services, nous savions que l'atteinte des objectifs d'économie de notre client nécessitait un savoir-faire externe », mentionne monsieur Champagne.

La solution

Vidéotron, au nom du Client, se mit à la recherche d'un partenaire en mesure de déployer rapidement des techniciens dans des villes situées partout au Canada afin d'effectuer des audits d'équipement. L'expérience du partenaire était un autre critère important. « Nous recherchions un partenaire qui serait immédiatement opérationnel tout en possédant le savoir-faire requis pour effectuer un audit complet et précis pour notre client », rappelle monsieur Champagne.

« L'audit effectué par ADEL nous a permis d'identifier des économies importantes dans le service téléphonique du Client, soit environ 25 % de sa facture initiale de lignes téléphoniques. »

« Nous avons été agréablement surpris d'apprendre que 60 % des économies étaient réalisables dans les six premiers mois et l'essentiel du reste dans les 12 mois suivants. »

À la suite d'une analyse soignée des principaux fournisseurs, Vidéotron a choisi ADEL Solutions pour réaliser l'audit, trouver les économies et effectuer des recommandations au Client. « Nous avons été très impressionnés par les membres de l'équipe, leur professionnalisme et leur savoir-faire pour effectuer ce genre d'audit », mentionne monsieur Champagne.

L'équipe ADEL a utilisé sa méthodologie et ses outils standards RLT (réduction des lignes téléphoniques) pour réaliser l'audit. « L'essentiel est de bien choisir le moment dans des projets de cette nature. Nous savions que tout devait être soigneusement organisé, centralisé et exécuté à temps, sans quoi nous n'aurions jamais pu nous conformer aux échéances du client », indique Joe Bigio, président et directeur général de l'entreprise.

En travaillant étroitement avec le chef de projet de Vidéotron, l'équipe d'audit d'ADEL inventoria les données disponibles et l'information manquante. « Notre principal intérêt étant les lignes téléphoniques, nous avons démarré une activité jumelant les techniciens et les recenseurs de l'actif informatique pour obtenir et compiler les données. Nous avons ainsi assemblé une information importante sur les lignes téléphoniques et leur utilisation, ainsi que sur à les frais d'interurbains, de l'équipement téléphonique, des services de télécopie, et plus encore », explique monsieur Bigio.

Les données ont par la suite été compilées et analysées par l'équipe de spécialistes d'ADEL qui cherchait des économies, des renouvellements d'ententes et des anomalies dignes d'intérêt. « Nous avons ensuite effectué des vérifications croisées avec nos audits des sites physiques et éloignés pour concilier les données et nous assurer que nos cibles étaient précises. Les données ont alors été saisies dans notre système propriétaire de suivi des audits pour leur analyse et la production de rapports», poursuit monsieur Bigio.

Les avantages

Le Client a reçu, dans les temps requis, une copie de la base de données et plusieurs rapports clés, dont le rapport complet d'audit par site, lui donnant une vision complète des sites, des économies, des équipements et des recommandations.

« L'audit effectué par ADEL nous a permis de découvrir des économies importantes dans le service téléphonique du Client, soit environ 25 % de sa facture initiale de lignes téléphoniques », explique monsieur Champagne.

Les économies ont été compilées et organisées dans un tableau de bord conformément à la fin des contrats. « Nous avons été agréablement surpris d'apprendre que 60 % des économies étaient réalisables dans les six premiers mois et l'essentiel du reste dans les 12 mois suivants », indique monsieur Champagne.

ADEL a aussi identifié la possibilité de récupérer une économie supplémentaire de 145 K\$ lors de renégociations d'ententes sur des équipements et des locations ainsi que sur des programmes de réduction de lignes de télécopie.

Après environ six mois, le Client était en mesure de confirmer que presque toutes les recommandations d'ADEL atteignaient plus de 75 % des cibles fixées par ADEL et que d'autres accomplissements étaient à venir. « Notre client a été extrêmement satisfait du résultat de l'audit et des économies obtenues jusqu'à présent. De plus, il a maintenant une information détaillée de chacun de ses sites, ce qui lui a été fort utile dans la gestion entourant beaucoup de décisions prises en termes de télécommunications dans les sites », conclut monsieur Champagne.

ADEL Solutions

ADEL offre une gamme de solutions et services des plus avancés en matière de VoIP, gestion des télécommunications, communications unifiées et automatisation de centre d'appel disponibles sur le marché aujourd'hui.

Pour en savoir plus, visitez notre site Web

www.AdelSolutions.com

©2010 ADEL Communication Solutions inc. Tous droits réservés.

Siège social

5006, boulevard Décarie, 2e étage
Montréal, (Québec) H3X 2H8
CANADA

(877) 225-8923
info@adelsolutions.com