

Expense Reduction Analysts

Business News

Editorial

Notre rôle

S'il existe par excellence une fonction qui réunit toutes les complexités, c'est bien les achats. Notamment dans les secteurs dits « non-stratégiques », on demande à l'acheteur d'être un expert dans des domaines multiples – le transport, l'imprimerie, les télécommunications, la gestion des déchets, le nettoyage, les flottes automobiles, etc.

Or chacun de ces domaines est une industrie à part, qui a ses propres règles, des acteurs qui arrivent et qui disparaissent et dont les forces et faiblesses sont en fluctuation constante. Chaque domaine vit ses évolutions technologiques, voire législatives. Ces mutations peuvent engendrer des coûts mais elles ouvrent aussi des opportunités d'optimisation qui demandent au minimum une remise en cause périodique du cahier des charges et des stratégies d'achat.

Voici une définition claire de notre rôle : apporter nos connaissances spécifiques, nos méthodes et nos capacités d'analyse pour fournir aux acheteurs décisionnaires les informations fiables et actualisées dont ils ont besoin.

John Goodhardt, Directeur Général Europe.

Ces offres de convergence sont très récentes, techniquement confirmées mais il s'agit de valider le schéma économique de l'entreprise avant de s'orienter vers ce type de solutions. Elles ne s'adressent qu'à des sociétés présentant des volumes importants de communications en interne et vers l'international. Mon action en tant qu'expert ERA, vise d'abord à clarifier les usages et les profils de consommation de mes clients et à déterminer ensuite les orientations technologiques à adopter. Je formule mes recommandations sur-mesure en mettant en avant plusieurs solutions de télécommunications afin de garantir au client une qualité de service et un rapport qualité-prix optimum au regard des offres du marché. Je tiens également compte des variables qui pourraient retarder la mise en œuvre du projet au sein de l'entreprise telles que ses engagements contractuels, sa stratégie de développement, ses freins psychologiques...

Réduction des dépenses de téléphonie de 30%

Les consultants ERA, Alexandre Batt et Boris Courté sont intervenus auprès d'une agence conseil en communication d'entreprise pour auditer ses coûts de télécommunications.

"Notre client souhaitait revoir ses infrastructures de télécommunications, fixes et mobiles, à l'occasion de son déménagement dans de nouveaux locaux. Il s'est rapidement orienté vers une solution de convergence fixe-mobile. Dans ce contexte, le processus de mise en place d'une telle technologie doublée de son caractère technique nécessitait l'intervention d'un expert pour mener le projet à terme dans des délais impartis très courts", relate Boris C. sur son historique de collaboration avec Extrême Agency.

L'intervention d'ERA a permis au client de réduire sa facture de télécommunications de 30%, soit 30 000 € tout en bénéficiant d'une technologie plus performante et plus complète.

Ce résultat est le fruit d'une analyse approfondie des flux de communications qui a permis d'identifier les axes d'améliorations possibles, à mettre en œuvre par les différents prestataires.

"Le choix de cette nouvelle technologie apporte un confort d'utilisation pour les collaborateurs et renforce l'image de l'entreprise auprès de ses clients, en fournissant un service plus souple et plus performant. Pour preuve de notre réactivité sur ce projet, entre la validation de la solution, la sélection du fournisseur et la définition du planning d'implémentation, il s'est écoulé 3 semaines. Cependant, notre travail ne s'arrête pas là. Nous veillerons bien sûr à ce que les dispositions prévues au contrat avec ce nouvel opérateur soient bien respectées sur le long terme", assure Alexandre B. sur le suivi et la qualité de service fournis par ERA.

FOCUS Telecom : De nouvelles opportunités de réduire votre facture.

Cette année le plus grand salon mondial professionnel IT (Informatique et Télécommunications), le CEBIT, s'est déroulé du 4 au 9 mars 2008, à Hanovre en Allemagne. Il a réuni 5800 exposants venus de 77 pays où la France y était l'invitée d'honneur. Cette position privilégiée est le reflet du dynamisme des entreprises françaises sur le marché européen des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication).



Parole d'expert ERA

A l'occasion de cette rencontre internationale, les entreprises exposantes ont présenté leurs dernières innovations qui marqueront les années à venir, notamment en matière de solutions de voix sur IP, de technologies sans fil et d'offres de convergences fixe-mobile. Boris Courté, consultant ERA et expert dans le domaine des télécommunications fait le point sur les tendances 2008 et les orientations futures.

ERA Business News: *Quelles sont les offres de produits et services qui ont le vent en poupe du côté des utilisateurs professionnels et pourquoi?*

Boris Courté : On observe d'abord que les solutions de Voix sur IP (VoIP) se démocratisent car cette technologie est arrivée à maturité, liée à l'évolution des accès proposés par les opérateurs qui garantissent de meilleurs débits (via les technologies SDSL et fibres). **Concrètement, pour les dirigeants, les avantages se mesurent en termes de coûts** car les nouvelles solutions technologiques permettent de mutualiser les usages voix et data. Côté services, la gestion de la relation client/fournisseur est simplifiée via l'intervention d'un interlocuteur unique et les utilisateurs bénéficient de fonctionnalités complémentaires. On observe également un engouement pour les offres de convergence fixe-mobile du côté des utilisateurs professionnels. Le principe est le même que pour la voix sur IP, ces offres permettent une synergie entre les technologies fixes et mobiles. Les utilisateurs bénéficient de services évolués comme la messagerie unique, le partage de fonctionnalités et une gestion évolutive des communications. L'utilisation de ces outils devient totalement interconnectée.

ERA Business News : *Pourquoi ces innovations technologiques représentent-elles des opportunités d'optimisation des dépenses des entreprises?*

Boris Courté : L'adoption croissante des offres de convergence fixe-mobile permet une gestion et une facturation simplifiées car le client traite avec un seul prestataire. L'association de ces 2 technologies va dans le sens de notre démarche d'optimisation des coûts. Le prix des abonnements est plus compétitif et le coût des communications internes à la structure est fortement réduit, voire nul. D'après les dernières études, les volumes de communications sont aujourd'hui plus importants depuis les téléphones mobiles que depuis les postes fixes. Sans s'en apercevoir, on assiste actuellement au déclin de la téléphonie fixe, ce qui laisse présager de sa disparition progressive au sein des entreprises.

L'optimisation des coûts pour les collectivités est d'actualité

Lors du salon Ouest Collectivités qui s'est tenu les 9 et 10 avril à Caen, Expense Reduction Analysts a rencontré les acteurs du secteur public, pour qui l'optimisation des dépenses est plus que jamais une priorité.

Xavier Trancart, responsable du développement ERA sur le Nord de la France, revient sur les problématiques des collectivités de la Basse Normandie : « Notre présence au salon n'est pas un hasard. Les collectivités sont soumises à des contraintes budgétaires de plus en plus fortes, soit parce qu'elles se restructurent, soit parce qu'elles doivent réorienter leurs actions pour mieux appréhender notre avenir, notamment en matière d'environnement. L'optimisation des coûts est devenu un passage obligé. »

Pourquoi Expense Reduction Analysts répond aux attentes des collectivités ?

« Parce que nous avons le temps et le recul nécessaire d'analyser leurs besoins, d'établir les cahiers des charges et d'apporter notre savoir-faire dans la gestion des appels d'offres dans le respect du Code des Marchés Publics. Nous veillons aussi à ce que la mise en application de nos recommandations soit conforme à ce que nos clients ont approuvé; Parce que nous avons un véritable réseau d'experts et de professionnels capables de traiter un très grand nombre de postes de dépenses; Parce que nous leurs assurons un suivi de proximité; Et enfin parce que nous ne sommes rémunérés que si nous amenons du résultat. Voilà pourquoi les acteurs publics nous font confiance. »



Rendez-vous pris

« Suite au salon Ouest Collectivités, plusieurs communes, structures intercommunales, départementales et régionales ont déjà pris rendez-vous afin d'entreprendre la démarche. Nous répondrons bien entendu présents car nous nous considérons comme des acteurs économiques de la vie publique autant que des entreprises privées », ajoute Xavier T. qui dresse un bilan de la participation d'ERA au salon.

Agenda

Retrouvez Expense Reduction Analysts sur le **Salon Ouest Collectivités de Rouen, les 21 et 22 mai 2008.**

Quelques exemples de nos dernières réalisations

% d'économies*	Catégories de dépenses	Secteur d'activité du client ERA	Chiffre d'affaires (en millions d'€)
- 32 %	Transport	Chimie	300
- 46 %	Fournitures de bureau	Organisme financier	280
- 33%	Flotte automotile	Accessoires de luxe	47
- 23%	Nettoyage	Conseil en RH	80

% d'économies*	Catégories de dépenses	Secteur d'activité du client ERA	Chiffre d'affaires (en millions d'€)
- 40%	Reprographie	Travaux publics	70
- 25%	Assurance	Industrie	35
- 45%	Impression	Travaux électriques	7,5
- 13,5	Courrier express	Services	25

*Sans valeur contractuelle, les résultats passés ne peuvent laisser présager de ceux à venir.

Dépense globale
Secteur d'activité

28 000 €
Industrie

Montant d'économies

5600 €

Etude de cas : Reprographie



Quand réduction des coûts rime avec une meilleure qualité de service

Notre client, implanté en Ile de France et filiale d'un groupe international japonais, commercialise des robots industriels destinés essentiellement aux secteurs de l'automobile et de l'agroalimentaire. Sa gamme de produits compte plus de 40 robots différents aux fonctionnalités exclusives et personnalisées pour répondre aux exigences de la clientèle. Plus de 700 chercheurs et ingénieurs sont dédiés à la recherche et au développement lui permettant de rester un leader dans l'innovation sur son marché. Compte tenu de la technicité des produits, la société assure à ses clients une formation, à destination des conducteurs de machines et propose donc régulièrement des stages et des supports de formation afin d'assurer un soutien permanent à ses utilisateurs.

Stéphane Richard, consultant ERA et expert dans le domaine de l'imprimerie et de l'édition, a audité les dépenses de reprographie de ce client et réalise 20 % d'économies.

« Cette société consacrait un budget élevé à la reprographie pour réaliser les notices techniques des robots et leurs supports de cours utilisés pour la formation des clients à la conduite des machines. Parmi ces supports, je me suis particulièrement intéressé à celui des notices techniques, manuels de plus de 1000 pages, dont la fabrication représentait un coût majeur sur ce poste de dépenses. Il y avait un potentiel d'amélioration et d'économies évident car les techniques d'impression utilisées par le fournisseur en place n'étaient ni les plus économiques ni celles qui offraient le meilleur rendu qualitatif.

A la vue des dernières innovations apparues sur le marché de la reprographie, je leur ai recommandé de confier ces travaux à un prestataire équipé d'une technologie « bobine » pour l'édition des notices techniques. Cette méthode a non seulement l'avantage d'être moins coûteuse mais elle offre aussi de nouvelles possibilités sur le rendu du produit fini. Le savoir-faire du prestataire leur a permis de réaliser des ouvrages avec des couvertures et des reliures pelliculées et d'améliorer le graphisme. Cette revalorisation qualitative allait dans le sens de la stratégie du client qui aspirait à moderniser son image et sa perception auprès de sa clientèle », explique Stéphane R. sur son intervention.

« Cette montée en gamme accompagnée d'une diminution des dépenses fut évidemment une surprise pour mon client, pour qui réduction des coûts rimaient avec baisse de la qualité, comme souvent dans la plupart des entreprises". Considérant les résultats atteints en France et appréciant le succès de la méthode ERA, le groupe réfléchit à effectuer les mêmes démarches dans d'autres entités en Europe.

Conseil d'expert :

Pour les entreprises qui aspirent à réduire leurs dépenses, Stéphane Richard ajoute : « Les marges réalisées par les reprographes sur certains travaux peuvent être sans rapport avec leurs coûts réels. Il ne s'agit pas d'asphyxier le fournisseur, bien au contraire, mais de considérer que la technique évolue en permanence et que les prix peuvent baisser entre les tarifs annoncés au 1er janvier et ceux pratiqués au 1er juillet. Le coût des matières premières est certes en constante augmentation mais les innovations techniques sont telles que le coût de revient diminue souvent, à condition de maintenir un parc de machines moderne. »