

management services

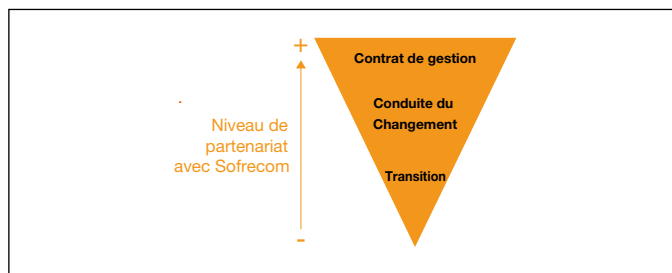
un facteur clé de succès dans un contexte mondialisé

Une demande en hausse pour les « Management Services »

Avec la mondialisation des Télécoms, la concurrence s'intensifie et de nouveaux acteurs apparaissent. Les privatisations sont toujours d'actualité dans nombre de pays émergents et les fusions/acquisitions se multiplient à mesure que les marchés mûrissent. Par ailleurs, des investisseurs, ayant une faible connaissance des Télécoms, arrivent sur le marché : investisseurs privés, fonds souverains... Ces nouvelles forces accentuent la demande d'assistance pour gérer, relancer ou transformer des opérateurs de télécommunications. C'est ce type d'assistance que Sofrecom appelle « Management Services ».

Une gamme complète de prestations

Les « Management Services » sont modulables en fonction du degré de partenariat attendu, de la simple mise à disposition de cadres supérieurs (transition) jusqu'à la gestion totale de l'opérateur (contrat de gestion).



■ La transition

L'opérateur a besoin de ressources qui sont intégrées à ses équipes existantes et gérées par l'opérateur lui-même. Il s'agit le plus souvent de remplacer du personnel ou de mettre en place un projet spécifique.

■ La conduite du changement

Cette prestation s'adresse aux opérateurs qui ont besoin d'être relancés avant ou après une privatisation. Elle facilite également l'intégration d'une société après une fusion/acquisition.

La gestion du changement conjugue l'assistance aux cadres dirigeants et la mise en place d'un programme de changement sur une période longue (généralement 2 ans). Une approche transverse est fondamentale pour conduire ce changement dans son intégralité.

■ Le contrat de gestion

L'actionnaire peut souhaiter confier la gestion d'un opérateur à Sofrecom, généralement pour en préparer la privatisation. Il transfère les postes-clés de l'opérateur sur une période longue (supérieure

à 2 ans) et évalue la réussite du projet sur l'amélioration de la performance de l'opérateur pendant cette période. Cette prestation résulte d'un partenariat stratégique entre un opérateur et Sofrecom.

Pourquoi faire appel aux « Management Services » ?

Les opérateurs de télécommunications sont de plus en plus sensibles aux avantages qu'apportent les « Management Services » :



■ Une méthodologie éprouvée

Il est indispensable, pour mener à bien une conduite du changement complexe (préparation d'une privatisation, nouveau lancement commercial, intégration après fusion/acquisition) de recourir à une méthodologie solide et éprouvée. Les cadres ont besoin du support d'homologues expérimentés et l'avancement du changement lui-même doit être mesuré.

Des séminaires réguliers (lancement, avancement, évaluation finale) avec tous les responsables concernés permettent de conserver la dynamique et impliquent tous les acteurs du processus.

■ Des benchmarks Internationaux

Avec la mondialisation des Télécoms, les benchmarks deviennent de plus en plus importants pour s'inspirer des bonnes pratiques des meilleurs opérateurs tout en évitant de reproduire les mêmes erreurs. L'expérience de consultants seniors dans les « Management Services » se révèle rapidement être un avantage concurrentiel.

■ Une expérience d'Opérateur de Classe Internationale

A mesure que les attentes des clients augmentent et que les opérateurs se développent, il est important sur tous les marchés de tendre vers des standards internationaux. La méthode la plus efficace, pour atteindre les normes d'un opérateur de classe internationale est de faire appel à des « Management Services » de haut niveau simultanément dans l'ensemble des domaines (qualité de réseau, service client...). L'amélioration des processus, l'utilisation d'indicateurs-clés de performance et la mise en œuvre d'une organisation tournée vers le client permettent de manière sûre d'acquérir et de fidéliser durablement les clients.

■ Des solutions sur mesure

La complexité des « Management Services » exige une solution sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques des opérateurs (consultants seniors, gestion de projet, experts techniques...).

management services

a key success factor in a globalized environment

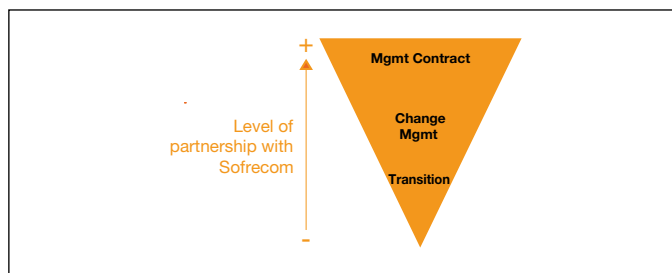
Increasing demand for management services

In a globalized Telecom sector, competitive forces are intensifying and new players are emerging. Privatisations are still underway in a number of emerging economies and M&As will become more frequent as markets mature. In addition, a variety of investors with little Telco experience are entering the marketplace: private investors, Sovereign Wealth Funds ...

These new forces are boosting the demand for assistance in running, re-launching or transforming Telecom operators. We refer to this kind of assistance as Management Services.

A comprehensive range of services

Management Services vary in the degree of partnership expected from Sofrecom, from simply providing senior executives (Transition Management) to actually taking control of the operator (Management Contract).



■ Transition Management

The operator wishes resources to be made available and integrated into the existing team. The resources are managed by the operator. Typically, this applies to the replacement of personnel or to the implementation of a very specific task.

■ Change Management

This service can apply to operators that need to be re-launched, before or after a privatization process. This service can also facilitate the integration of a company after an M&A.

Change Management consists of combining the coaching of senior executives with the implementation of a Change Programme over a long period (usually 2 years). A cross-functional approach is key in driving change comprehensively.

■ Management Contract

The shareholder of an operator may wish to transfer the running of the company to Sofrecom, typically in the build up to a privatisation. The shareholder hands over key positions in the company over

a long period (over 2 years) and evaluates success on the improvement of the operator's performance over time. This service is the result of a strategic partnership between the operator and Sofrecom.

Why buy Management Services?

In the Telecom industry today, operators are increasingly sensitive to the benefits of Management Services:



■ Proven Methodology

A complex change process (preparation of a privatisation, commercial re-launch, post M&A integration...) requires solid and proven methodology. Executives need to be coached by experienced counterparts and the change process itself must be driven strongly and progress measured.

Regular seminars (kick-off, progress, final assessment) involving all key managers keep the momentum going and involve all stakeholders in the process.

■ International benchmarks

In a globalized Telecom sector, it is increasingly important to benchmark against the best in class. Referring to what is done in other markets can be inspiring, but can also avoid repeating mistakes. In all cases, capitalising on the experience of senior Sofrecom consultants providing Management Services can quickly turn into a competitive advantage.

■ WCO experience

As the expectations of customers increase and as operators grow in size, it is important in all markets to implement international standards. Calling upon high level Management Services is the most effective way to become a World Class Operator in all fields simultaneously (network quality, customer service ...). Improving processes, using key performance indicators and implementing a customer focused organisation are a sure way to acquire and retain customers sustainably.

■ Tailored solutions

The complexity of Management Services requires each solution to be tailored to specific needs, covering senior consultants, field experts and project, management Office.