

Enjeux liés à la gestion d'un réseau de télécommunications

Les systèmes délivrant les services de télécommunications de toutes sortes sont très compliqués et complexes. Ils sont constitués d'équipements de télécommunications et informatiques. L'énergie électrique, un élément indispensable au fonctionnement des systèmes de télécoms, se révèle aussi complexe. Ainsi, les opérations d'un réseau de télécoms sont très difficiles à gérer en raison de la multiplicité des éléments devant se combiner harmonieusement pour la fourniture des services de communications électroniques. Plusieurs enjeux de taille sont à considérer dans la gestion d'un réseau de télécommunications. Quels sont les principaux enjeux ?

Planification de capacité et prévision de la demande

Les réseaux de télécommunications doivent disposer d'une capacité pour pouvoir desservir la clientèle. Ainsi, une étude du marché s'avère nécessaire avant tout déploiement d'infrastructure de réseau. La planification de capacité doit être réalisée pour répondre aux services de toutes sortes. L'opérateur de télécommunications doit être en mesure de prévoir en tout temps les demandes de la clientèle. Ces nouvelles exigences peuvent être de nouveaux services à offrir pour répondre aux besoins de la clientèle. Il peut s'agir d'une réponse à apporter à une augmentation de la population à desservir. Le fournisseur de service doit s'assurer de pouvoir toujours anticiper les besoins des utilisateurs.

Problème de gestion de données

Les statistiques d'un réseau de télécoms sont des ressources importantes. Elles peuvent être des données sur les abonnés ou les statiques d'utilisation du réseau. Ces données bien gérées sont un élément dans toutes prises de décision importante. Elles peuvent des indicateurs pour l'ajout de nouveaux services, l'augmentation de la couverture, de perte de revenus, etc.

Monitoring du réseau

La surveillance du réseau est un enjeu important. Il s'agit de s'assurer que toute l'exploitation du réseau soit sous contrôle et se fasse selon les normes. Comme dans toute activité à but lucratif, une parfaite maîtrise de toutes les transactions s'avère nécessaire pour ne pas perdre de revenus importants. Le monitoring du réseau s'impose également pour vérifier si une tierce partie n'y accède pas à d'autres fins.

Utilisation optimale des ressources

Comme il peut être supposé par les consommateurs, de nombreuses ressources sont exploitées pour desservir les utilisateurs de toutes sortes. Les ressources sont déployées pour une utilisation à la fois rationnelle et optimale. Cependant, il peut arriver dans certains cas que des ressources (télécoms, informatique, énergie, logistique) soient sous-utilisées. Une utilisation optimale exige des décisions rationnelles dans l'acquisition des ressources, un déploiement sur mesure et un contrôle continu de leur utilisation afin de réallouer les ressources aux endroits où le besoin se fait le plus sentir.

Gestion des problèmes de la clientèle

Les réseaux de télécommunications sont conçus, développés et déployés pour servir en tout temps les consommateurs. Ces derniers se révèlent exigeants, attendant toujours la fiabilité des systèmes et des réponses appropriées à chaque fois que des problèmes surviennent dans l'utilisation des services. Une bonne gestion des soucis (pannes, indisponibilités du service, demande d'information, etc.) de la clientèle est un indicateur de succès important pour un opérateur de télécommunications.

La nature variée des problèmes des consommateurs rend la tâche difficile au service à la cliente. Les réponses appropriées et immédiates aux doléances des consommateurs relève d'une structure organisée et spécialisée. La capacité du service à la clientèle est aussi importante que celle du réseau déployé pour connecter les abonnés.

Gregory DOMOND, Ing. M.Sc.
PDG PromoTIC
E-mail: gdomond@haitipromotic.com