

ConneXion

Mai 2006 – No.5

goulet telecom



CONTACTEZ NOUS

Le mot du PDG

Depuis la fondation de notre entreprise en 1997, nous avons développé une expertise spécialisée dans l'offre de service de 'coaching' et de formation pour des individus et des entreprises du secteur des télécommunications. Nous avons dispensé de nombreux programmes de formation personnalisés sur site pour répondre aux besoins spécifiques de nos clients répartis aux quatre coins de la planète.

Nos clients reconnaissent la valeur de la formation du personnel et je vous encourage à la découvrir également.

Michel Bruyère
Président Directeur Général
mbruyere@goulet-telecom.com

Un aperçu de la fraude en télécommunications

Les télécommunications constituent une cible de choix pour les fraudeurs. La fraude est maintenant évaluée à plusieurs milliards de dollars mondialement. Les fournisseurs de services sont frappés par plus de 85% de demandes de service frauduleuses. Récemment, des combines très sophistiquées ont été utilisées par des groupes de crime organisé utilisant des pirates informatiques et l'auto-apprentissage. La *Communications Fraud Control Association* a mené une étude en 2005 montrant que la fraude en télécommunications entraîne des pertes annuelles de 30 à 40 milliards de dollars mondialement. Uniquement en Afrique, les opérateurs perdent 700 millions de dollars de revenus en raison de la fraude. Ce montant devrait augmenter maintenant que plus de 30 millions d'africains ont accès au téléphone portable, constituant ainsi un important marché sans fil à infiltrer pour les criminels.

Alors que plusieurs grands opérateurs ont développé de solides systèmes de gestion de la fraude (FMS), d'autres ne l'ont pas fait. Le *Forum on International Irregular Network Access* (FIINA) a conclu que seulement 10% des opérateurs à travers le monde ont mis en place des

stratégies efficaces. Globalement, la fraude en télécommunications est un plus gros marché que le trafic international de la drogue. La fraude est la plus grande cause de perte de revenu pour les opérateurs avec 3 à 5 % de leur revenu annuel. La fraude à l'abonnement (40.8%), la fraude d'itinérance (16.3%), la fraude interne (8.2%) et la fraude prépayée (9.5%) sont les plus importantes en volume. La fraude interne (40.3%), la fraude d'itinérance (11.4%), la fraude prépayée (10.8%), la fraude à l'abonnement (11.6%) et la fraude de services premiums (13.1%) sont les plus importantes en valeur des pertes. Notre programme de formation 'Assurance de l'intégralité des revenus & gestion de la fraude' fournit aux participants les méthodologies et procédures nécessaires afin d'assurer les revenus, de maximiser les profits et d'explorer les causes de la perte de revenus. Ce programme de formation présente également les outils et techniques permettant de contrôler et de gérer la fraude en télécommunications. La prochaine session de ce programme de formation aura lieu Montréal au Canada du 5 au 9 juin 2006.

Pour plus d'information, veuillez nous contacter à training@goulet-telecom.com.

L'avis des clients

"C'est un programme de formation que je considère comme très actuel et précis sur les événements et les problèmes affectant l'industrie des télécommunications" indique un participant au sujet du programme de formation 'Médiation de la facturation en télécommunications', 13-17 mars 2006, Montréal, Canada

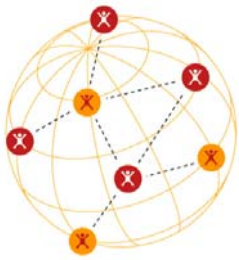
"Il y avait beaucoup d'échange d'idées et d'interaction. Les discussions ont soulevé plusieurs débats bénéfiques, qui seront faciles à appliquer à notre marché" indique un participant au sujet du programme de formation 'Principes fondamentaux de l'interconnexion', 3-7 avril 2006, Londres, Royaume Uni

"Contenu très informatif, présentation très bien structurée et faite sur mesure pour un auditoire composé de personnel technique et non spécialisé" indique un participant au sujet du programme de formation "VoIP & gestion de la fraude", 6-10 février 2006, Curaçao et St. Martin, Antilles Néerlandaise



Prochains programmes de formation

- Revenu Assurance & Fraud Management, 5-9 juin 2006 – Montréal, Canada
- Interconnection Agreements Negotiation & Management, 5-16 juin 2006 – Singapour, Singapour
- International Settlements & Traffic Management, 19-23 juin 2006 – Montréal, Canada
- Telecom Billing Fundamentals, 26-30 juin 2006 – Montréal, Canada
- Product Development & Management, 3-7 juillet 2006 – Montréal, Canada
- Gestion des ressources humaines en télécommunications, 3-14 juillet 2006 – Paris, France
- Essentials for Mobile Operators, 3-14 juillet 2006 – Montréal, Canada
- Marketing Research & Forecasting, 17-28 juillet 2006 – Montréal, Canada
- Ingénierie du trafic télécom, 24-28 juillet 2006 – Dakar, Sénégal



ConneXion

Mai 2006 – No.5

goulet telecom



CONTACTEZ NOUS

Les programmes de formation tenus dans les Caraïbes

Depuis le début de l'année, Goulet Telecom International a dispensé quatre programmes de formation dans les Caraïbes: à Aruba, Curaçao, St. Martin et aux Bahamas.

En janvier 2006, une session de notre programme de formation 'VoIP: planification, conception & déploiement' a été dispensée à Aruba pour le régulateur national. La session a eut lieu du 16 au 20 janvier 2005 et a été suivie par une dizaine d'employés du régulateur.

Deux sessions de notre programme de formation 'VoIP & gestion de la fraude' ont eu lieu à Curaçao les 6 et 7 février 2006 et à St. Martin les 9 et 10 février 2006. Plus de 70 professionnels travaillant pour des opérateurs, des régulateurs, des banques, des sociétés de conseils et des fabricants d'équipement de la région ont assisté à ces sessions.

Enfin, Goulet Telecom International a tenu une session de son programme de formation

'Accords d'interconnexion - négociation & gestion' à Nassau aux Bahamas du 6 au 17 avril 2006. Des participants des Bahamas, des Bermudes, du Cap-Vert, de la Jamaïque et de Qatar ont assisté à ce programme de formation. Le programme fut un succès avec un taux de satisfaction de la part des participants de 4.7 sur 5.

Pour plus d'information, veuillez nous contacter à training@goulet-telecom.com.

Les problèmes d'interconnexion liés aux réseaux de nouvelle génération (NGN)

L'interconnexion des réseaux est une exigence nécessaire et obligatoire dans un environnement de télécommunications libéralisé. Sa régulation vise à créer un marché équitable afin que les opérateurs puissent se concurrencer. Dans un cadre réglementé, les opérateurs en télécommunications doivent s'entendre sur les termes techniques, commerciaux et financiers ainsi que sur les conditions qui leur permettront de relier leurs réseaux. La négociation de tels termes

fixés dans un accord d'interconnexion est une tâche complexe avec des enjeux élevés. Cette tâche est devenue encore plus difficile à cause de la migration continue des réseaux de commutation de circuits aux réseaux de commutation de paquets (IP).

Plusieurs problèmes majeurs proviennent de cette migration et convergence aux réseaux IP: interconnexion entre les réseaux de commutation de circuits et les nouveaux réseaux de commutation IP, niveaux d'inter-

connexion additionnels nécessaires entre le réseau IP de base et les réseaux des nouveaux opérateurs, libéralisation croissante de la réglementation de l'interconnexion et pression constante pour l'ouverture des standards d'interconnexion à tous les niveaux et points de l'interconnexion technique.

Pour plus d'information, veuillez contacter Mr. Michel Bruyère à mbruyere@goulet-telecom.com.

Le nouveau programme de formation 'Service à la clientèle & centres d'appel' dispensé à Montréal

Goulet Telecom International a offert la première session de son programme de formation 'Service à la clientèle & centres d'appel' à Montréal au Canada du 27 mars au 7 avril dernier avec des participants des Bahamas, de la République Démocratique du Congo, de la Namibie, de l'Afrique du Sud et

du Swaziland. "J'ai énormément apprécié et bénéficié du programme de formation et des connaissances partagées avec les autres participants" a déclaré un participant.

L'objectif de ce nouveau programme de formation est de fournir aux participants les concepts fondamentaux, méthodologies,

outils et techniques nécessaires pour offrir un service à la clientèle de qualité et gérer efficacement les activités des centres d'appel.

Pour plus d'information, veuillez nous contacter à training@goulet-telecom.com.

Goulet Telecom participe à la rencontre du groupe GSC à Bruxelles

Goulet Telecom International a participé en tant qu'orateur à la dernière rencontre du groupe *Global Settlement Carrier* (GSC) qui a eu lieu à Bruxelles du 25 au 28 avril dernier. M. Michel Bruyère, président directeur général de Goulet Telecom International, a effectué une présentation sur l'impact des données mobiles sur le commerce entre les opérateurs devant un auditoire composé

d'une soixantaine de gestionnaires provenant de 35 pays.

Le groupe *Global Settlement Carrier* (GSC) est une association à but non lucratif d'opérateurs en télécommunications de différents pays à travers le monde dont le mandat est de répondre à la demande croissante pour l'échange électronique standardisé d'information sur la facturation

internationale et les quotes-parts.

Pour plus d'information sur notre participation à des événements internationaux, veuillez contacter Mme Hélène Duran à hduran@goulet-telecom.com.

