



Genève, 19 avril 1999

No 267-9

Guide consacré à l'introduction d'un système informatisé de gestion d'abonné (CSMS) 1^{re} édition 1999



via ITU Website

Le Guide s'adresse essentiellement aux pays les moins avancés (PMA) et aux pays en développement qui ont une expérience limitée de la mise en service d'un système informatisé de gestion d'abonné (CSMS). Il a pour objet de donner des indications sur la façon de mettre en place un CSMS, de montrer comment un CSMS correctement établi permettra à un opérateur de télécommunication de gérer dans de bonnes conditions d'économie et d'efficacité la plupart des problèmes et de préparer l'opérateur à un marché futur en situation de concurrence.

Date de publication:	Mai 1999
Langue:	Français, anglais, espagnol
Pages:	72
Format:	A4 (21 × 29,7 cm) – Word for Windows™ – Adobe Acrobat™
Numéro d'article:	Français: 14688 Anglais: 14687 Espagnol: 14689
Numéro ISBN:	Français: 92-61-07942-3 Anglais: 92-61-07941-5 Espagnol: 92-61-07943-1
Prix en francs suisses:	Prix catalogue: 32.– Etats Membres et Membres des Secteurs: 28.– Pays les moins avancés: 7.–

Librairie électronique – Prix unique

Prix catalogue: 32.–

Guide consacré à l'introduction d'un système informatisé de gestion d'abonné (CSMS)

1^{re} édition 1999

Le guide pour l'introduction d'un système informatisé de gestion d'abonné (CSMS) a été élaboré pour mettre à la disposition des pays les moins avancés (PMA) et des pays en développement, un document qui leur permette de pouvoir introduire dans leur réseau un CSMS.

Destinataires

Ce guide s'adresse aux:

- responsables des opérateurs;
- ingénieurs chargés de la maintenance des réseaux de ligne d'abonné;
- ingénieurs chargés de l'informatisation de la gestion et de la maintenance des réseaux de ligne d'abonné.

Structure du guide

Le guide comprend sept chapitres:

Le Chapitre 1 décrit la situation actuelle des installations extérieures et du CSMS dans les pays en développement et fait ressortir un certain nombre de problèmes importants à résoudre pour améliorer la situation.

Le Chapitre 2 décrit les CSMS (systèmes informatisés de gestion d'abonné). Il présente chacune des principales zones de processus (fourniture de service et gestion des dérangements) et indique comment elles sont reliées.

Le Chapitre 3 explique pourquoi un CSMS est nécessaire, ses avantages et ses répercussions en termes de productivité, de qualité de service, de satisfaction du client et d'augmentation des recettes.

Le Chapitre 4, destiné aux directeurs, aux gestionnaires et aux ingénieurs, leur fait comprendre ce qui est en cause lorsqu'il devient nécessaire d'automatiser les activités de gestion des abonnés.

Le Chapitre 5 définit les principales fonctions d'un CSMS. Il aborde le CSMS par module permettant de gérer les aspects de chacun des domaines (gestion des clients, des demandes, du réseau, des dérangements). En fin de chapitre, des propositions de scénarios de configuration de CSMS sont décrites, ainsi que certains éléments pouvant guider un organisme de télécommunication à choisir l'option la plus adaptée à son budget et à ses attentes.

Le Chapitre 6 présente une liste d'actions à mettre en place afin de maîtriser et d'optimiser une campagne de fiabilisation de données. Il est le résultat d'expériences réalisées dans le cadre de contrats d'informatisation du réseau d'opérateurs de télécommunication et notamment d'un opérateur de 2,4 millions d'abonnés et d'environ 6 millions de paires fiabilisées.

Le Chapitre 7, la conclusion, reprend sous une forme résumée, les principales questions développées dans ce guide.

L'Appendice 1 contient le Glossaire.

L'Appendice 2 fait une comparaison entre le RGT et le CSMS.

L'Appendice 3 indique la liste des commissions consultatives/d'essai des équipements.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

■ Prix

Les prix annoncés dans le catalogue, y compris les listes annexes des Recommandations UIT-R et UIT-T et les avis de publication, distribués gratuitement et visibles sur le WEB à l'adresse <http://www.itu.int/publications>, sont exprimés en francs suisses (CHF), et peuvent être modifiés sans préavis. Une remise de 15% est accordée aux Etats Membres et aux Membres des Secteurs participant aux travaux de l'UIT. La réduction accordée aux pays les moins avancés a été portée de 40 à 80% du prix catalogue des publications de l'UIT. Les bibliothèques et établissements d'enseignement bénéficient également de cette réduction (pour les abonnements en ligne et les publications sur CD-ROM seulement).

Tous renseignements supplémentaires relatifs aux CD-ROM, aux Recommandations en ligne et à la Librairie électronique de l'UIT sont disponibles dans le Catalogue des publications et ses annexes (Listes des Recommandations UIT-R et UIT-T).

■ Mode de paiement

Toutes les publications sont payables à la commande:

- a) par carte de crédit (American Express, Eurocard/Mastercard ou Visa);
- b) par virement bancaire à l'UBS SA, Genève, au compte de l'UIT, Genève n° C8-765.565.0;
- c) par chèque payable à l'UIT;
- d) par mandat postal international;
- e) par virement au compte de chèques postaux de l'UIT, Genève n° 12-50-3 (pour la Suisse);
- f) par bons de livres UNESCO.

On peut également faire usage de chèques libellés dans d'autres monnaies librement convertibles en francs suisses, à condition que la conversion du chèque permette de couvrir le montant de l'achat au prix fixé en francs suisses. L'UIT n'accepte pas l'accréditif comme moyen de paiement.

■ Envoi

Les prix catalogue comprennent les frais d'envoi par voie postale économique ou par le mode de transport qui est le plus favorable à l'UIT. Sur demande, l'envoi peut être fait par l'un des moyens suivants: avion (en exprès ou recommandé), EMS, Federal Express, TNT, valise diplomatique. Les montants estimés des taxes d'envoi prioritaire sont inclus, sur demande, dans les devis. Les droits de douane et autres taxes ou redevances liés à l'importation de marchandises ne sont pas pris en charge par l'UIT.

■ Retour des publications

Le retour d'une publication motivé par un défaut dans ladite publication donne exclusivement lieu à un échange, et les frais consécutifs à cet échange sont pris en charge par l'UIT. Tout retour de publication doit intervenir dans les deux (2) mois qui suivent la date d'expédition de la publication au client, et avec l'accord préalable de l'UIT. Un montant minimum de cinquante francs suisses (CHF 50.–) est normalement facturé par l'UIT au client pour la remise de la publication en stock.

Ces conditions générales sont applicables sous réserve, pour les publications électroniques (CD-ROM et En ligne), des dispositions spécifiques dérogatoires contenues dans les accords de licences. La passation d'une commande implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Aucune des dispositions des présentes conditions générales de vente ne peut être interprétée comme constituant une dérogation ou une renonciation aux privilèges, immunités et facilités dont jouit l'UIT conformément aux accords internationaux qui lui sont applicables, en particulier à l'Accord de siège conclu avec le Conseil fédéral suisse le 22 juillet 1971, ainsi qu'à la Loi suisse et à toute autre loi nationale applicable.

**Les commandes ne sont pas acceptées par téléphone.
Veuillez les envoyer par télécopie ou par courrier électronique.**

