

Telecom Expense Management (TEM)



Das Telecom Expense Management (TEM) ermöglicht eine bessere und striktere Verwaltung der Telecom-Infrastruktur und der mit ihr verbundenen Inventare. Es führt zu Kostenersparnis, Vereinfachung der Prozesse und Erzielung einer besseren Entscheidungsfähigkeit.

Dieser Artikel soll einen Einblick in die TEM-Produkte geben, wie sie funktionieren, wie sie sich präsentieren, was sie kosten, welche Funktionen sie haben, wer solche Lösungen anbietet und welche Vorteile sie für Kunden und Telecom-Anbieter erbringen.

von Toni Lazazzera

Die Telecom-Kosten belaufen sich, je nach Unternehmen, von 500 bis 2'000 CHF/jährlich pro Benutzer. Dies kann sich pro Jahr auf Millionen von CHF und Hunderte von Rechnungen pro Monat belaufen. Dazu kommen eine Vielfalt von Dienstleistungen und eine Anzahl von Optionen (Daten, Linien, Fix-/ Mobil-Telefonie).

Es erweist sich in diesem Kontext als extrem schwierig, die Rechnungen zu kontrollieren und eine Gesamtübersicht über die Kosten zu bewahren. Aus Mangel an Zeit und Programmen (tools) begrenzen sich die Tätigkeiten des Telecom-Verantwortlichen auf partielle Überprüfungen und Analysen, wobei eventuelle Fehler und Prozess-Verbesserungen nicht wahrgenommen werden können.

Produkte des Typs TEM geben eine Antwort auf diese Probleme, in dem sie einen grossen Teil automatisieren, wie beispielsweise Rechnungsbearbeitung, Erzeugung von ausführlichen Analysen und die Verwaltung von Inventaren.

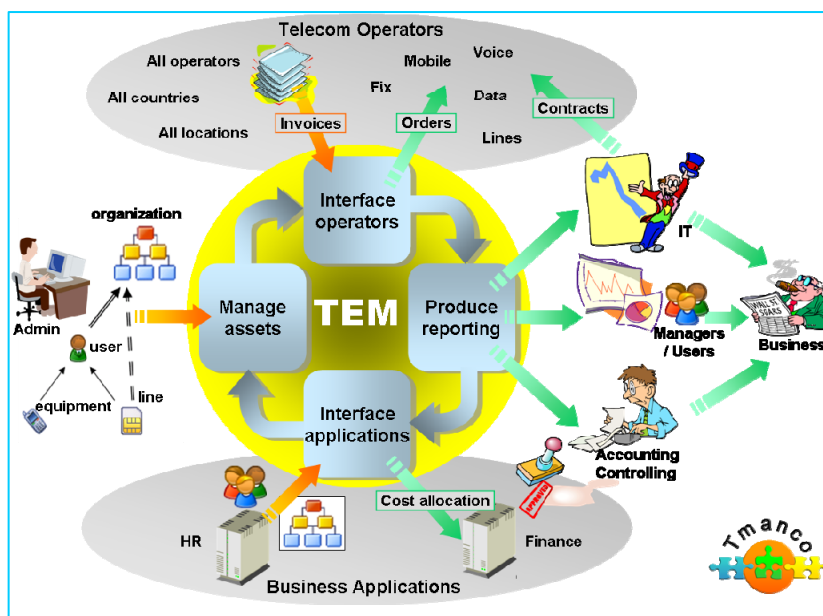
Ergebnis: Der Telecom-Verantwortliche kann sich auf wichtigere und Mehrwert bringende Aktivitäten konzentrieren, wie z. B. mehr Transparenz der Telecom-Kosten erbringen, Dienstleistungen verbessern und strategisch wichtige Entscheidungen treffen. All dies trägt zu einer Verbesserung der Ertragsleistungen des Unternehmens und zu einer Festigung des IT Image bei.

Verschiedene Studien bestätigen dieses Problem, wie einige Zitate belegen: «Die Unternehmen können generell 10% der Telecom-Spesen sparen [...] bei Benutzung von Telecom Expense Management Lösungen»². «Telecom-Kosten bleiben eine Priorität für den CIO und diese suchen nach solchen Lösungen»³. «Mehr als die Hälfte aller Unternehmen wissen nicht, wie viel sie für Telecom-

Leistungen ausgeben»⁴. «Im Mittel 7 bis 12 Prozent der verrechneten Kosten sind fehlerhaft»⁴.

Wie funktionieren TEM-Produkte ?

Der Ansatz zur Problemanalyse besteht in der Auswertung der elektronischen Daten, welche die Telecom-Anbieter liefern können und welche der Papierrechnung entsprechen, dazu kommt jedoch noch das genaue Detail jedes Anrufes. Diesen Daten werden die Unternehmensinformationen hinzugefügt wie z. Bsp. die Benutzerliste, verbunden mit den Telefonnummern, Organigramm und Kostenstellen. Die grosse Herausforderung besteht in der Fähigkeit des Produktes, die verschiedenen Formate der Anbieter in eine einheitliche Struktur zu konsolidieren, trotz der grossen Unterschiede der Telecom-Dienstleistungen und deren Tarifoptionen.



Wie präsentieren sich die TEM-Produkte ?

Die TEM-Produkte können grundsätzlich auf folgende drei Arten genutzt werden:

1. Kauf eines Programms mit Wartungsservice.
2. Abonnement für einen Programmzugang in ASP Modus, mit verschiedenen Server-Varianten (eigener Server, mit verschiedenen Kunden geteilt oder beim Kunden selbst installiert).
3. Outsourcing/outasking mehr oder weniger ausgedehnt, auch BPO (Business Process Outsourcing) genannt.

Dann fügt man noch Nebenleistungen hinzu wie: (a) Rechnungskontrolle, eventuell verbunden mit Erhalt/Zahlung der Rechnungen, (b) Verwaltung des Inventars mit Help-Desk-Service für die Enduser, z. B. Bestellung oder Umtausch eines GSM Abonnement.

Was kostet eine TEM-Lösung ?

Einige Anbieter bestimmen einen Preis basierend auf den verwalteten Kosten, andere auf der Anzahl der Linien oder sie bieten generell einen Fixpreis für das TEM-Programm. Letztendlich liegt der Preis, je nach Volumen und Optionen, zwischen 0.50 und 2.00 CHF pro Linie und Monat¹. Der Preisaufwand bei Benutzung von TEM repräsentiert oftmals 1 bis 3% der Telecom-Kosten¹, das bedeutet ein anschauliches «Return of Investment», wenn man das Optimierungspotenzial der Kosten und der Prozesse in Betracht zieht.

Welche Funktionen bieten sie ?

TEM-Produkte erlauben, folgende Funktionen ganz oder teilweise auszuführen:

- Importieren der Rechnungen aller Telecom-Anbieter, inklusiv Fix-/Mobil-Telefonie sowie Daten- Linien.
- Verwalten der Inventare von Linien und vorzugsweise auch der Telefonapparate.
- Automatisierung des Verwaltungsprozesses der Inventare und Bestellungen in einem Workflow, mit der Möglichkeit eines Interfaces zu externen Partnern (Anbieter oder Outsourcing).
- Importieren der Unternehmensdaten, wie z. B. die Benutzerliste mit Organigramm und die Kostenstellen.
- Überprüfen, ob die verrechneten Dienstleistungen mit dem Inventar übereinstimmen.
- Überprüfen, ob die angewandten Tarife mit den Verträgen übereinstimmen.
- Erstellen von persönlichen Rapporten und Grafiken sowie Versendung, via Email an verschiedene Interessenten (Abteilungen, Anbieter, Benützer).

Auf der Webseite www.tmanco.com erlaubt eine interaktive Demo des Produktes Fleet Manager (Anatole), sich ein genaueres Bild von den angebotenen Funktionen zu machen

Wer bietet solche Lösungen an ?

Auf der Webseite www.aotmp.com findet man eine Liste (directory) mit über 40 TEM-Anbietern auf dem amerikanischen Markt. Das Angebot im europäischen Markt ist weniger gross; auf internationaler Ebene sind es beispielsweise MDSL, Tangoe und Anatole.

Welche Vorteile erbringen sie ?

Der Überblick mit einem flexiblen Reporting erlaubt es, die versteckten Informationen in den Daten aufzudecken und Anomalien zu finden. Man kann die Energie auf die wichtigsten Sektoren konzentrieren und die Auswirkung einer neuen Offerte oder einer VoIP-Migration besser einschätzen. Diese Durchforschung kann viele Überraschungen mit sich bringen, auch für diejenigen, welche überzeugt sind, bereits eine gute Daten-Überwachung zu haben. Diese neuen Informationen

führen zu Projekten mit dem Ziel, die Dienstleistungen zu verbessern und die Kosten zu reduzieren, ohne langwierige Verhandlungen oder Wechseln des Telecom-Anbieters. Die Tatsache, dass die Rapporte an die Benützer geliefert werden, ermöglicht der IT die Polizistenrolle abzugeben und fördert das Verantwortungsbewusstsein der Abteilungen. Dies beeinflusst die Kosten positiv, auch wenn diese nicht intern weiterverrechnet werden. Die Zeiteinsparung beim Verwalten des Telecomparks ist nicht zu unterschätzen. Das Beaufsichtigen von 1000 Mobile Linien erfordert einen Vollzeit-Angestellten und man schätzt, dass eine TEM-Lösung diesen Aufwand auf die Hälfte reduziert. Gesamtbetrieblich bringt dies der IT verschiedene Vorteile, wie rasche Anpassungen, das Beitragen zu den Ertragsleistungen des Unternehmens und das Fördern von Innovationen.

Und für die Telecom-Anbieter ?

Die Telecom-Anbieter könnten TEM-Lösungen als eine Bedrohung ansehen, welche dem Kunden erlaubt, Rechnungen zu reduzieren. In Wirklichkeit ist dies eine Gelegenheit, die alle Möglichkeiten zur Kostenreduktion verdeutlicht, ohne zwangsläufig die Vertragsbedingungen zu wechseln. Tatsächlich erlaubt TEM, dem Kunden zusätzliche Dienstleistungen mit enormem Mehrwert anzubieten und stärkt somit die Kundenbindung. Die Tendenz geht dahin, dass immer mehr Kunden vom Telecom-Anbieter eine TEM-Lösung erwarten. Dies wird vor allem deutlich auf globaler Ebene bei Grossanbietern, welche eine Alleinposition für Grosskunden haben.

Konklusion

TEM-Lösungen stellten im Jahre 2007 einen Markt von \$600 Millionen dar und man schätzt, dass sie sich im Jahre 2011 auf \$1,7 Milliarden belaufen werden⁵ Dieser Markt ist noch jung, die Produkte/Lösungen sind oftmals noch unbekannt und ihre Vorteile werden unterschätzt. Höchstwahrscheinlich werden wir uns in einigen Jahren nicht mehr fragen, ob eine TEM Lösung implementiert werden soll, sondern: «Wann und welches Produkt?» Genau, wie es im Moment mit VoIP. □

¹ Persönliche Erfahrung.

² Gartner, 15.03.2005 "Better management of Telecom Expenses Yields Significant Savings"

³ Gartner, 15.08.2003 "Telecom Expense Management Offers Sourcing Opportunity to ESPs"

⁴ Aberdeen Group, April 2003 "Total Telecom Cost Management – An Aberdeen Enterprise Buyer's Guide"

⁵ Gartner, 7.2.2008 "MarketScope for Telecom Expense Management, Worldwide, 2H07"

Toni Lazazzera ist Telecom consultant, Gründer und Geschäftsführer der Tmanco SA in CH – 6807 Taverne (www.tmanco.com)