

Transparente Telecom-Kosten

Lösungen für das Telecom Expense Management (TEM) sollen für Klarheit im Telecom-Kostendickicht der Unternehmen sorgen.

VON TONI LAZZERA

Die Telecom-Landschaft hat in den letzten zehn Jahren viele Veränderungen durchgemacht: die Liberalisierung mit einer Vielzahl neuer Angebote, die Verbreitung der Mobiltelefonie, VoIP, die geografische Erweiterung durch die Globalisierung und die Übergabe der allgemeinen Telefondienstleistungen an die IT. Bei der Verwaltung der Telecom-Dienstleistungen und der Rechnungsbearbeitung hat sich bei den meisten Unternehmen jedoch wenig geändert.

Das Resultat: Die Tarife sind wohl tiefer, aber die Unternehmen bezahlen immer mehr für immer zahlreichere und kritischere Telecom-Services, deren Verwaltung immer komplexer wird. So gehören die Telecom-Kosten laut der Aberdeen Group zu den fünf grössten Ausgabeposten der meisten globalen Unternehmen.

Dies müsste aber nicht sein, wie eine Gartner-Studie aus dem Jahre 2005 zeigt. Laut den Marktforschern könnten Unternehmen zehn Prozent ihrer Telecom-Kosten sparen, wenn sie Telecom-Expense-Management-Lösungen (TEM) implementieren würden.

TEM als Ressourcen-Verwalter

TEM-Lösungen basieren auf den Daten der Telecom-Anbieter, die den Telefonrechnungen mit allen Anruferdetails gleichkommen. Diesen Informationen werden die Inventarangaben und Kundeninformationen wie Benutzerlisten, Telefonnummer, Organigramm und andere Kostenstellen hinzugefügt.

TEM deckt also die gesamte Telecom Lifecycle ab. Aktivitäten, die bis anhin in einzelnen Segmenten mit eigenen Tools und Prozessen verwaltet wurden, finden sich unter dem gleichen Dach vereint. Die Prozesse können miteinander kommunizieren, Doppelerfassungen werden vermieden und Informationen geteilt. Durch eine verbesserte Datenqualität und die daraus resultierende Fehlerreduktion soll die Arbeit vereinfacht werden.

TEM ist demnach mehr als ein Tool zur Ablösung eines Taxsystems oder

eines Inventarprogramms. TEM ist eine Art Ökosystem, welches die Arbeitsweise nicht nur ändert, sondern auch erlaubt, etwas besser, billiger und schneller zu tun. Man könnte es mit einem ERP vergleichen, welches Buchhaltungsfunktionen, Lagerverwaltung und Verkaufsprognosen vereint sowie eine Datensteuerung ermöglicht.

Simulation mit Offerten

Um eine Offerte für Telecomdienstleistungen beurteilen zu können, reicht ein simpler Tarifvergleich nicht aus. Auch das Volumen und die Auswirkungen auf andere Services müssen Firmen berücksichtigen. So beeinflusst die Wahl eines Mobilfunkanbieters die Fixtelefonrechnung aufgrund der Fix-to-Mobile-Anruferkosten. Oftmals erstellen die Unternehmen ein Traffic-Modell und vergleichen die Offerten anhand dieser Vorlage. Das Ergebnis ist allerdings oft ungenau, zeit- und kostenaufwendig, vor allem bei internationalen Firmen.

Mit einer TEM-Lösung stehen den Unternehmen genaue und vollständige Daten in elektronischer Form jederzeit zur Verfügung. Simulationen mit Tarifofferten gestalten sich daher leicht. Die Aufgaben lassen sich leichter und schneller bewältigen, Benchmarks las-

sen sich häufiger und einfacher realisieren.

Verwaltung leicht gemacht

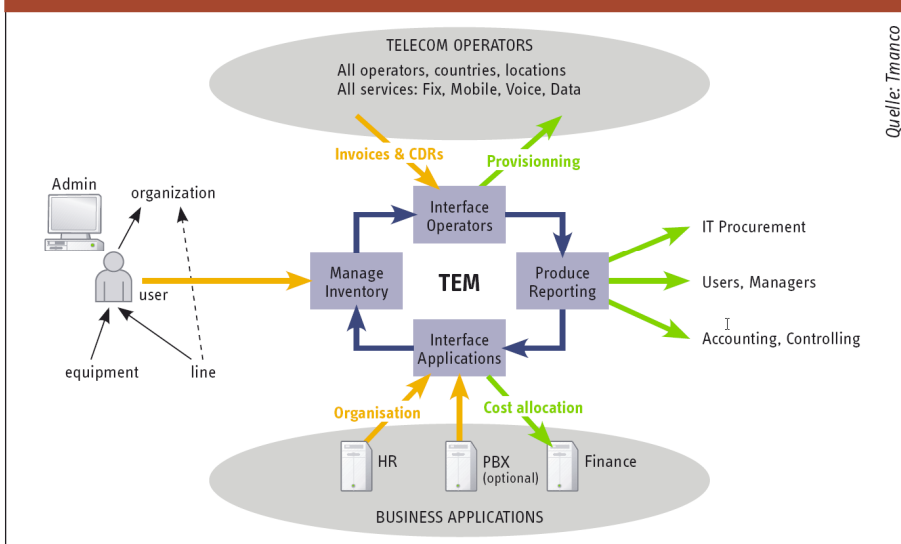
Die Verwaltung der Telecom-Dienstleistungen ist sehr aufwendig und benötigt zeitintensive Interaktionen sowohl mit den Anbietern als auch mit den Benutzern. Wie die Aberdeen Group 2007 in einer Studie feststellte, ist dieses Problem bei der Mobiltelefonie noch grösser, kostet doch die Verwaltung der mobilen Geräte das Zehnfache der Handhabung von Fixnet-Anschlüssen. So erfordert die Verwaltung eines Parks von tausend Mobiles oftmals eine Vollzeitanstellung. Diese Arbeit teilen sich meistens verschiedene Personen für die diversen Niederlassungen, Länder, Anbieter oder Leistungsansprüche (Fix, Mobile, Data), und die Prozesse sind selten klar definiert. Dies kann beispielsweise dazu führen, dass man eine Nummer, die man gekündigt glaubt, oder die Rechnung eines ehemaligen Arbeitnehmers weiterbezahlt. Mit TEM-Lösungen lassen sich diese Prozesse standardisieren.

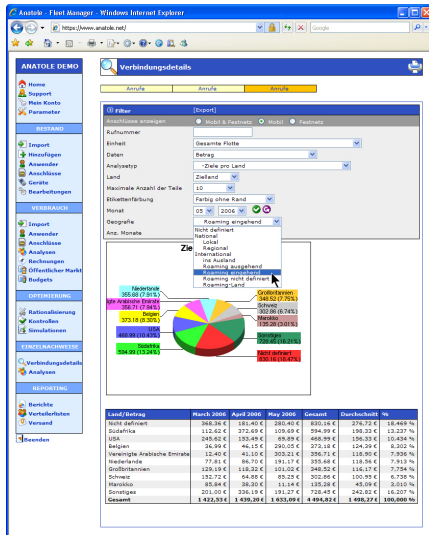
KOMMUNIKATION

IN KÜRZE

- Unternehmen bezahlen zu viel für ihre Telecom-Services, weil sie den Überblick verloren haben.
- Die Verwaltung der Telecom-Dienstleistungen ist veraltet und entspricht nicht mehr den Praxisanforderungen
- Telecom Expense Management überwacht die Telecom-Infrastruktur der Firmen und meldet Anomalien

TEM-LÖSUNGEN IM ÜBERBLICK





Mit TEM-Lösungen können sich Unternehmen jederzeit einen Überblick über ihre Telecom-Ausgaben verschaffen und diese so optimieren.

Ein umfassender Workflow sorgt dafür, dass alle Prozesse von der Bestellung über die Bewilligung bis hin zum Versand der Bestellung geregelt und einheitlich abgewickelt werden. Auch die Zuteilung der Linien an die einzelnen Anwender übernimmt das TEM. So braucht es keine Interaktionen mit dem Telecom-Anbieter, was den Arbeitsaufwand und das Fehlerrisiko verringert, vor allem bei der Mobiletelefonie. Durch einheitliche Prozesse gewinnen Unternehmen also Zeit und Qualität. Die Erfahrung zeigt, dass TEM den Verwaltungsaufwand aller Aktivitäten halbiert.

TEM informiert über den Stand der Dinge

Um eine aktuelle und vollständige Übersicht über den Stand der Dinge zu erhalten, erstellen Firmen typischerweise Inventare. Dabei werden alle Linien und deren Status, die zugeteilten Anwender und das Auslaufdatum der Verträge aufgelistet. Es ist üblich, dass diese Inventare in verschiedenen Dateien verstreut und wenig strukturiert verwaltet werden. Statistiken zu erstellen oder einen Gesamtüberblick zu haben, wird fast unmöglich.

Mitunter benützen Firmen auch Inventarprogramme für Hardware. Obwohl dies besser ist als gar nichts, muss beachtet werden, dass solche Programme keine Telecom-spezifischen Parameter berücksichtigen. TEM-Tools hingegen verfügen über eine speziell an die Telecom-Branche angepasste Struktur, womit sich alle Telecom-Dienstleistungen verwalten lassen. Jede Änderung wird verzeichnet und sichert so deren Nachvollziehbarkeit.

Rechnungskontrolle

Ein Unternehmen mit einigen Tausend Angestellten erhält in der Regel einige Hundert Rechnungen pro Monat. Diese müssen vom Budget-Verantwortlichen und vom technischen Verantwortlichen validiert werden, bevor sie in der Buchhaltung erfasst und bezahlt werden. Dieser Prozess ist nicht ganz ohne Risiko, Rechnungen können verloren gehen oder werden nicht bezahlt. Die Rechnungskontrolle limitieren Firmen ausserdem oft auf den Vergleich mit dem Betrag des Vormonats. Sehr selten überprüfen Unternehmen die Liste der Linien und der verrechneten Services mit den wirklich verlangten Leistungen. Man verlässt sich hier einfach auf die Telecom-Anbieter, obwohl eine Studie der Aberdeen Group aus dem Jahre 2003 zeigt, dass im Durchschnitt sieben bis zwölf Prozent der verrechneten Kosten fehlerhaft sind. Nach der Zahlung kommt die Kostenverteilung, welche nicht weniger Kopfzerbrechen bereitet, wenn man die vielen Rechnungen auf Hunderte von verschiedenen Kostenstellen verteilen will. Zur Unterstützung greifen die Unternehmen oftmals auf verschiedene Methoden wie Tax-Systeme, Portale der Telecom-Anbieter, Schlüssel oder Rechnungsmultiplikation zurück.

TEM-Tools umfassen detailliert alle Rechnungsinformationen wie Nummer, Inventar, Benutzer und deren Kostenstelle. Die Überprüfung der verrechneten Dienstleistungen gestaltet sich durch einen Vergleich mit dem Inventar einfach. Die Kosten können aufgrund der Rufnummer verteilt werden. Ausserdem werden die Rechnungen des Anbieters konsolidiert und daher auf ein Minimum reduziert.

Infos gebündelt an einem Ort

Bislang musste man die unterschiedlichen Informationen aus verschiedenen Systemen sammeln. Die Daten liessen sich aber nur mühsam zusammenführen oder gar vergleichen. Die daraus entstehenden Reports gaben folglich kaum eine genaue oder gar komplette Übersicht. Auch die Kostenkontrolle ist in diesem Kontext nur schwierig möglich, da die Abteilungen in den Unternehmen keine detaillierten Abrechnungen erhalten. Hierbei hilft eine TEM-Lösung, die alle verrechneten Kosten beinhaltet. Das Tool weiss auch, welche Linien und Services legitim sind und welche nicht und wem sie zugeteilt sind, also welchem Benutzer, welcher Abteilung oder welcher Kostenstelle. Die Rapporte lassen sich einfach erstellen und automatisch verschicken. Die IT kann ihre Polizistenrolle abgeben und wird zum Geschäftspartner, welcher

den Verantwortlichen Mittel zur Kostenüberwachung zur Verfügung stellt.

Optimierung dank Durchblick

Intuition und Erfahrung helfen, bestimmte Anomalien oder Aktionen aufzudeckern, welche die Kosten senken könnten. Komplizierter wird es jedoch, wenn es um Budgetbewilligungen geht. Das Fehlen von konkreten Zahlen macht es schwierig, auf einen ROI (Return On Investment) hinzuweisen. So lassen sich mit VoIP zwar beispielsweise die Kommunikationskosten und die Anzahl Anschlüsse senken, aber es fehlt der Volumenverkehr, um die Apparaturen und die Linien zu dimensionieren und eventuelle Einsparungen einzuschätzen. Gewisse Optimierungsmöglichkeiten wie beispielsweise überflüssige Dienstleistungen oder unbenutzte Linien werden versäumt, da sie unmöglich zu finden sind. Um den steigenden Kosten nicht tatenlos zusehen zu müssen, machen die Unternehmen Druck auf die Telecom-Anbieter, damit diese die Tarife senken.

Mit dem Einsatz einer TEM-Lösung generieren Firmen eine bereits strukturierte und voranalysierte Datenmenge, um Informationen über Kosten, Volumen, Roaming-Gebühren und Fix-to-Mobile-Anrufe zu erhalten. Ein intuitives, schnelles Interface erlaubt es, diese Daten zu filtern und für Ad-hoc-Simulationen zu exportieren. All dies hilft dabei, verschiedene Optionen einzuschätzen und sich danach für eine zu entscheiden.

Fazit

Unternehmen sind ständig auf der Suche nach Mitteln, mit denen sie ihre operationellen Kosten senken und ihre Effizienz steigern können. TEM bietet hier Hilfe. Um das Potential aber voll nutzen zu können, braucht es noch Zeit. Zeit, bis die TEM-Lösungen auf dem Markt bekannter sind und ihnen die Bedeutung zugemessen wird, die ihnen zukommt. Dieser Prozess ist bereits im Gange: Der TEM-Markt soll von 600 Millionen Dollar Umsatz im vergangenen Jahr auf 1,7 Milliarden Dollar im Jahre 2011 steigen. Auch in Europa dürfte die Nachfrage gemäss dem „Marketscope for Telecom Expense Management Worldwide, 2H07“ von Gartner rapide zunehmen.

TONI LAZZERA IST TELECOM BERATER, MANAGER UND GRÜNDER VON TMANCO (WWW.TMANCO.COM)