

Telecom Environment Management (TEM)

TEM ermöglicht eine bessere und strikere 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.



Tmanco SA
 Via Privata dei Gelsi 2
 CH - 6807 Taverno
 Telefon 091 930 96 63
 Telefax 091 930 96 64
 info@tmanco.com
 www.tmanco.com

Die Telecom-Kosten belaufen sich, je nach Unternehmen, von 500 bis 2000 CHF/jährlich pro Benutzer. Dies kann sich pro Jahr auf Millionen von CHF und Hunderte von Rechnungen pro Monat¹ 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.

TEM Produkte geben eine Antwort auf diese Probleme, wie auch bestätigt in verschiedenen Studien: «Die Unternehmen können generell 10 % der Telecom-Spesen sparen [...] bei Benützung von Telecom Expense Management Lösungen»². «Mehr als die Hälfte aller Unternehmen wissen nicht, wie viel sie für Telecom-Leistungen ausgeben»³. «Im Mittel 7 bis 12 % 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. B. die Benutzerliste, verbunden mit den Telefonnummern, Organigramm und Kostenstellen. Die grosse Herausforderung besteht in der Fähigkeit des Produktes, die verschiedenen Formate der Telecom-Anbieter in eine einheitliche Struktur zu konsolidieren, trotz der grossen Unterschiede der Telecom-Dienstleistungen und deren Tarifoptionen.



Wie präsentieren sich TEM-Produkte?

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

- Kauf eines Programms mit Wartungsservice.
- Abonnement für einen Programmzugang im ASP-Modus, mit verschiedenen Server-Varianten (eigener Server, mit verschiedenen Kunden geteilt oder beim Kunden selbst installiert).
- Outsourcing/Outtasking, auch BPO (Business Process Outsourcing) genannt, mit eventuellen Nebeneinstellungen wie: Rechnungsontrolle, Help-Desk, Verwaltung des Inventars.

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. - 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:

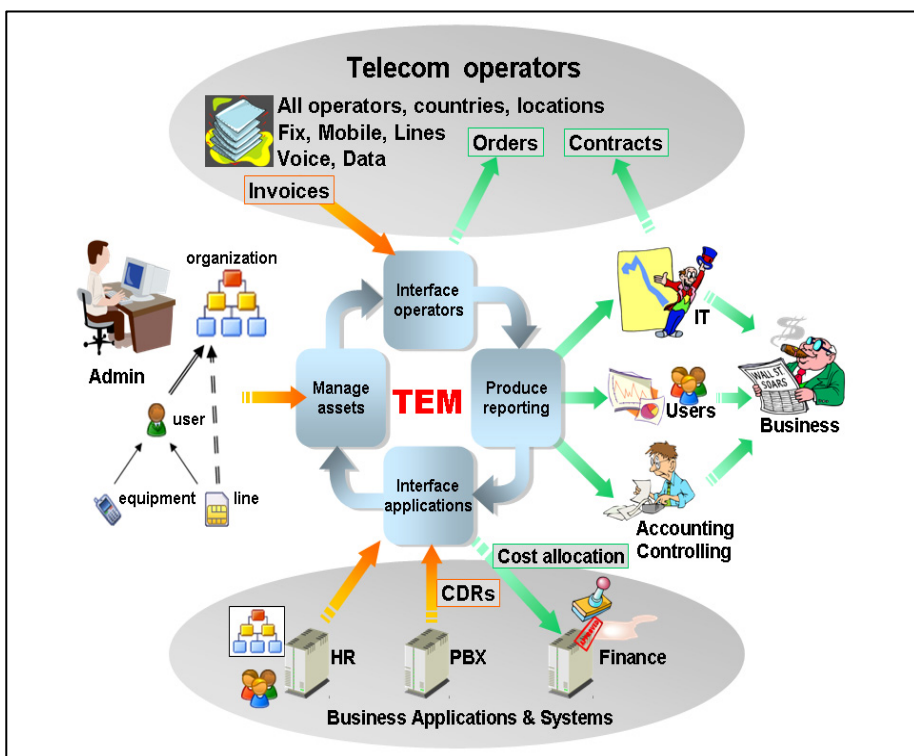
- Importieren der Rechnungen aller Telecom-Anbieter, inklusiv Fix-/Mobil-Telefonie sowie Daten-Linien.
- Verwalten der Inventare von Linien und vorzugsweise auch der Telefonapparate.
- Automatisierung des Verwaltungsses der Inventare und Bestellungen in einem Workflow, mit der Möglichkeit eines Interfaces zu externen Partnern (Anbieter oder Outsourcing).

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, Anomalien zu finden, Auswirkung neuer Offerten oder Projekte einzuschätzen (wie Z.B.



- 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 E-Mail an verschiedene Interessenten (Abteilungen, Anbieter, Benutzer).

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.

VoIP), Optimierungspotential aufzudecken. All dies erleichtert die Aufgabe für das IT und stellt sicher, dass alle Ressourcen gut genutzt werden: Money – Assets – Time. Die Tatsache, dass die Rapporte an die Benutzer geliefert werden, ermöglicht der IT die Polizistenrolle abzugeben und fördert das Verantwortungsbewusstsein der Abteilungen.

Für die Verwaltung eines Telecom-parks (Mobile) schätzt man, dass TEM die Zeitaufwand zur Hälfte reduzieren kann. Gesamtbetrieblich bringt dies der IT verschiedene Vorteile, wie: rasche Anpassungen, Fördern von Innovationen, Verbesserung der Ertragsleistungen des Unternehmens sowie Festigung des IT-Images.

Tmanco SA ist Expert Partner der Firma Anatole SaS (www.anatole.fr) und vertreibt die Lösung Fleet Manager, die heute von mehr als 300 Kunden für die Verwaltung von über 1 000 000 Leitungen (Fix, Mobile, Data) benützt wird. Fleet Manager ist in sieben Sprachen vorhanden und unterstützt bereits über 40 Telecom-Anbieter in mehr als zehn Ländern, davon auch in der Schweiz. Damit ist Fleet Manager Leader auf dem europäischen Markt und wird von verschiedenen Kunden-Segmenten verwendet, wie z. B. Öffentliche Verwaltungen, nationalen und multinationalen Firmen, Telecom-Anbietern, Banken etc. Fleet Manager wird als Service in ASP-Modus offeriert, dadurch wird der Einsatz sehr einfach und Kosteneffizient. Auf www.tmanco.com finden Sie weitere Informationen über Fleet Manager sowie eine interaktive Demo.

Und für die Telecom-Anbieter?

TEM erlaubt zusätzliche Dienstleistungen mit enormen Mehrwert anzubieten, die den Kunden zum Schluss mehr Gesamtkosten-Reduktion bringen als gewöhnliche „Discounts“. All dies stärkt die Kundenbindung. Die Tendenz geht dahin, dass immer mehr Kunden vom Telecom-Anbieter eine TEM-Lösung erwarten. Dies wird vor allem auf globaler Ebene bei Grossanbietern deutlich, die eine Alleinposition für Grosskunden haben.

Konklusion

TEM-Lösungen stellten im Jahre 2007 einen Markt von 600 US-Millionen dar und man schätzt, dass sie sich im Jahre 2011 auf 1,7 US-Milliarden belaufen werden.⁴ 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 ist. ■

¹ Persönliche Erfahrung

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

³ Aberdeen Group, April 2003 "Total Telecom Cost Management – An Aberdeen Enterprise Buyer's Guide"

⁴ Gartner, 7.2.2008 "MarketScope for Telecom Expense Management, Worldwide, 2H07"