

LOHNT SICH MOBILFUNKMANAGEMENT?

Tarife: Heute aktuell, morgen veraltet

MOBILFUNK IN UNTERNEHMEN IST SEHR KOMPLEX: Es geht nicht nur darum, die Endgeräte zu verwalten und sicher in das Netzwerk einzubinden. Vielmehr gilt es, verschiedene Tarife und Optionen zu verwalten, auf- und abzubuchen, Hardware zu bestellen und Rechnungen zu prüfen. Der naheliegende Schritt, das Mobilfunkmanagement auszulagern, sollte allerdings gut überlegt werden, denn er lohnt sich nicht für jedes Unternehmen. Einsparungen zwischen 10 und 25 Prozent sind aber möglich. ➔

➔ Faktor Komplexität

Je höher die Komplexität beim Einsatz mobiler Geräte, desto größer die Wahrscheinlichkeit, dass sich das Outsourcing rentiert. Die reine Nutzerzahl ist dabei kein Kriterium. Ein Szenario mit 300 Nutzern, die lediglich erreichbar sein sollen, etwa bei Transport- und Logistikunternehmen, ist weniger komplex als ein Unternehmen mit 100 weltweit tätigen Außendienstmitarbeitern, die für ihre Kommunikation ausschließlich Mobiltelefone nutzen. Erst wenn die Komplexität durch Vertrags- und Optionsvielfalt oder die Prozesse so zunimmt, dass der Überblick verlorengeht oder das Management zu zeitaufwendig wird, sollte ein Outsourcing in Betracht gezogen werden.

➔ Faktor Kosten

Der zweite Aspekt ist die Kostenrechnung. Die meisten Anbieter rechnen das Mobilfunkmanagement über einen monatlichen Preis pro Karte ab. Der kann zwischen 3 und 7 Euro liegen.

Stellen Unternehmen diesen Kosten die eigenen Personalkosten gegenüber, sollte sich durch das Outsourcing eine Einsparung ergeben.

Sprechen Komplexität und Kostenrechnung für eine Auslagerung, gilt es, einen geeigneten Dienstleister zu finden. Auch dafür ➔

Aus der Praxis

Ein Anbieter von Lösungen für Post- und Dokumentenverarbeitung

entschied sich nach dem Ausscheiden des zuständigen Mitarbeiters für das Outsourcing des Mobilfunkmanagements. Der Dienstleister modernisierte das bislang manuell durchgeführte Mobilfunkmanagement in mehrfacher Weise, indem Mitarbeiterprofile für Vertrieb, Technik und Innendienst definiert wurden, die ausgerichtet am Bedarf feste Tarife,

Optionen und Standardgeräte erhalten. Tarife und Optionen werden regelmäßig analysiert und angepasst. Aus einem zentralen Lager für alle Niederlassungen in Deutschland liefert der Dienstleister die Geräte nach benötigtem Profil konfiguriert an die Mitarbeiter aus. Störungen, Hardwareprobleme und andere Nutzeranfragen nimmt der externe Partner über eine eigene Hotline entgegen. ☑



gibt es klare Kriterien. Der Partner sollte provider- und endgeräteunabhängig arbeiten und einen zentralen Ansprechpartner für den Kunden benennen. Er muss vertrauenswürdig sein, denn er soll vertrauliche Daten verwalten. Daher sollten Datenschutzrichtlinien vertraglich festgehalten werden. Schließlich sollte der Dienstleister eine transparente Kostenstruktur haben und über einen Prozess für die Rückspielung von Daten in die Systeme des Unternehmens verfügen, wenn das Serviceverhältnis beendet wird.

► Nutzungsverhalten

Um die Mobilfunknutzung zu optimieren, wird das Nutzungsverhalten der Mitarbeiter analysiert. Optimierungspotential steckt vor allem in Verträgen, Hardware und Tarifen. **Mit dem Kunden werden Anforderungen, Richtlinien und Berechtigungen festgelegt und daraufhin ein erster Tarifcheck durchgeführt.** Im schnelllebigem Mobilfunkmarkt sind Tarife und Optionen heutzutage häufig nach drei Monaten schon veraltet. Eine Anpassung wie früher – alle zwei Jahre – ist nicht mehr zu empfehlen.

FRIEDERIKE HOMBURG-ZIEBIG



WELCHE LEISTUNGEN UMFASST DAS MOBILFUNK-MANAGEMENT?

VERTRAGSVERWALTUNG

- ✓ Persönlicher Ansprechpartner
- ✓ Kostenfreie Servicrufnummer
- ✓ Direkte Schnittstelle zum Carrier
- ✓ Individuelle Verwaltung, Dokumentation und Pflege der Karten
- ✓ Proaktive Rückmeldung bei Auffälligkeiten
- ✓ Hinterlegung von Richtlinien und Berechtigungen für Aufträge

HARDWAREVERWALTUNG

- ✓ Beratung und Unterstützung bei der Auswahl
- ✓ Verwaltung der Gerätedaten
- ✓ Organisation der Bestellungen
- ✓ Durchführung von Reklamationen

TARIFOPTIMIERUNG

- ✓ Quartalsweise Analyse
- ✓ Identifizierung von Einsparpotentialen
- ✓ Proaktive Optimierungsvorschläge
- ✓ Durchführung von Vertragsverlängerungen

RECHNUNGSPRÜFUNG

- ✓ Monatliche Prüfung und proaktive Rückmeldung
- ✓ Durchführung von Reklamationen
- ✓ Zuordnung von Kostenstellen/Mitarbeitern auf der Rechnung

REPORTING

- ✓ Monatlicher Bericht
- ✓ Aufteilung von Grundgebühr und variablen Kosten
- ✓ Monatliche E-Mail an Mitarbeiter mit Kostenübersicht