

Whitepaper

Vertragsmanagement im Mobilfunk



WHITEPAPER VERTRAGSMANAGEMENT MOBILFUNK

Inhalt

I	Einleitung: Mobilfunk professionell einkaufen und managen II	3
	EFFEKTIVES VERTRAGSMANAGEMENT	
1.1	Grundlagen	4
1.2	Mit Mobilfunkpolicies Kosten sparen	5
1.3	Management von Vertragsverlängerungen (VVL)	5
1.4	Kostenbegrenzung je Karte	5
1.5	Regelung und Abrechnungsmodelle für Privatgespräche	6
1.6	Das Hardwaremanagement	7
1.7	Rechnungskontrolle – im Detail liegt der Gewinn	8
1.8	Effektives Reporting ist mehr als nur Kostenstellenzuordnung	9
1.9	Schubladen-Karten vermeiden	9
1.10	Providerwechsel mit Rufnummernportierung	10
1.11	Providerwechsel ohne Rufnummernportierung	11
II.	LÖSUNG BUSINESS PROCESS OUTSOURCING	12
III.	HERAUSGEBER	13

Mobilfunk professionell einkaufen und managen II

Mobile Anwendungen leisten einen immer wichtigeren Beitrag zur Steigerung der Produktivität im Unternehmen. Mit deren massiven Verbreitung werden sie aber auch selbst zu einem erheblichen Kostenfaktor.

Das Management mobiler Dienste ist dabei eine echte Herausforderung. Die Auswahl an Tarifoptionen, die Versorgung der Mitarbeiter mit geeigneten Endgeräten, die Verwaltung von Bestellberechtigungen, Auftragsverfolgung, Kündigung und Laufzeitmanagement von Verträgen, Hardwareersatz im Reparaturfall, die Kostenstellenzuordnung über mehrere Abteilungen und das Management unterschiedlicher Provider erfordern viel Zeit und Know How.

In der Folgenden zweiten Ausführung zum Thema „Mobilfunk professionell einkaufen und managen“* haben wir aus unserer täglichen Erfahrung im Kundenservice deshalb die wichtigsten administrativen und organisatorischen Anforderungen an ein professionelles Vertragsmanagement zusammengefasst.

* Das erste Whitepaper zum Thema „Mobilfunk professionell einkaufen und managen“ befasst sich in erster Linie mit der Einkaufsseite aus Sicht des Unternehmens und steht auf unserer Website www.btd.de zum Download bereit.

I. EFFEKTIVES VETRAGSMANAGEMENT

1.1 Grundlagen

Grundlage eines professionellen Vertragsmanagements für IT- und TK-Dienste ist die Erfassung aller Bestände und Änderungen in der mobilen Infrastruktur des Unternehmens. Dies ist eigentlich selbstverständlich aber dennoch immer wieder nur ansatzweise vorhanden.

In einer geeigneten Inventarliste sollten dazu die Bestellung und Neuaktivierungen von (SIM-) Karten zusammen mit den geeigneten Tarifoptionen und den eingesetzten Endgeräten festgehalten werden. Auch die Kündigung von Karten bei ausscheidenden Mitarbeitern und die damit verbundene Rückgabe der Hardware sollte erfasst werden. Bei einem Providerwechsel sollten auch portierte Rufnummern mit abgebendem und neuem Provider dokumentiert sein.

Jede Veränderung muss in der Inventarliste festgehalten werden, sodass ein vollständiger Überblick zu den eingesetzten Endgeräten jederzeit möglich ist.

Dabei sollten unbedingt auch PIN, PUK, IMEI und Kundennummer festgehalten werden, damit im Fall von Verlust oder Diebstahl zeitnah reagiert werden kann.

TIPP: Gerade wenn ein Mitarbeiter unterwegs ist, hat er regelmäßig keinen Zugriff auf diese Informationen. Selbst wenn ihm die Notruf-Hotline des Anbieters bekannt ist, kann eine gestohlene Karte im Ausland ohne Angabe der Kundennummer nicht gesperrt werden. Das kann vor allem am Wochenende oder bei Auslandsaufenthalten in anderen Zeitzonen sehr unangenehme Folgen haben. Wenn eine ungesperrte SIM Karte in die falschen Hände gelangt und z.B. den Weg in den nächsten internationalen Call Shop findet, sind schnell ein paar tausend Euro Schaden angerichtet.

Reisende Mitarbeiter sollten daher die Notfall-Hotline und ihre Kundennummer an geeigneter Stelle notieren. Genauso wie bei EC-Karten, natürlich nicht zusammen mit PIN oder gar PUK.

Einige Unternehmen verwenden in allen Endgeräten grundsätzlich eine einheitliche PIN. Vorausgesetzt neu bestellte SIM-Karten kommen immer erst in der Zentrale an, wo diese Einstellung mit Hilfe von programmierbaren Kartenlesegeräten zuverlässig durchgeführt wird, kann das die Verwaltung und Nutzung durchaus vereinfachen. Andererseits geht damit ein höheres Missbrauchsrisiko einher, wenn die PIN unberechtigten Personen bekannt wird. Diese Vorgehensweise ist daher für größere Unternehmen nicht zu empfehlen.

Wird die Hardware und SIM-Karte vom Anbieter jedoch direkt an die Mitarbeiter gesendet, muss das Unternehmen unbedingt eine Kopie von PIN und PUK-Brief erhalten. Andernfalls besteht die Gefahr dass diese wichtigen Informationen dem Unternehmen im entscheidenden Moment nicht zur Verfügung stehen.

1.2 Mit Mobilfunkpolicies Kosten sparen

Je größer das Unternehmen, desto höher in der Regel die Mobilfunkkosten. Vielen Mitarbeitern ist dabei gar nicht bewusst, welche Kosten für Mobilfunk anfallen und welche Gespräche besonders teuer sind. Klare Aufklärung anhand einer einfachen Mobilfunkpolicy soll die Kostenfallen wie z.B. Servicrufnummern, Voting, MMS, SMS Abonnements oder das bequeme aber teure Weiterverbinden durch Auskunftsdienste aufzeigen.

1.3 Management von Vertragsverlängerungen (VVL)

Es empfiehlt sich festzulegen, wie mit Vertragsverlängerungen und Neubestellungen umgegangen wird und wer dafür zeichnungsberechtigt ist. Des Weiteren sollten Aufträge vor Weitergabe an den Netzbetreiber auf Vollständigkeit, Berechtigung und logische Schlüssigkeit geprüft werden.

Auch wenn der Trend klar zu SIM-Only geht (also SIM-Kartenverträge ohne Hardware) halten die meisten Unternehmen heute noch Rahmenverträge mit subventionierten Endgeräten. Bei Vertragsverlängerungen, in der Regel nach 24 Monaten, entsteht in diesen Verträgen ein Anspruch auf Hardwaresubvention oder alternativ Ausgleich in Gesprächsguthaben oder Freiminutenkontingente.

Es muss dabei sichergestellt werden, dass ggf. anfallende Hardwareguthaben, die aber nicht sofort genutzt werden sollen, dem Unternehmen auch zukünftig zur Verfügung stehen und nicht etwa verfallen.

Scheidet ein Mitarbeiter aus dem Unternehmen aus und wird ihm die Möglichkeit eingeräumt Rufnummer- und Endgerät mitzunehmen, überträgt sich auch der Subventionsanspruch am Ende der Vertragslaufzeit vollständig auf den Mitarbeiter.

Generell sollte ein Unternehmen anstreben sich zumindest mittelfristig aus reinen Subventionsverträgen zu lösen. Der direkte Einkauf von Endgeräten bei entsprechenden Distributoren ist heute unterm Strich deutlich günstiger da hier für das Unternehmen auch Mengeneffekte genutzt werden können.

1.4 Kostenbegrenzung je Karte

Der Wunsch nach einer Kostenbegrenzung je Karte ist in vielen Unternehmen groß. Regelmäßig werden daher mit dem Mitarbeiter Maximalbeträge für die Nutzung von Sprach- und Datendiensten vereinbart. Einige Anbieter und Dienstleister ermöglichen bereits ein zeitnahe, meist tagesaktuelles Kostenmonitoring je SIM-Karte. Bei Überschreiten eines bestimmten Schwellwertes kann dann z.B. der Mitarbeiter und/oder ein Abteilungsleiter per E-Mail informiert werden. Eine providerseitige „harte“ Begrenzung auf einen Maximalbetrag pro Monat

ist bei Vertragshandys auf absehbare Zeit jedoch nicht möglich. Selbst wenn der Anbieter dies technisch umsetzen kann, liegt dies naturgemäß nicht in seinem Interesse. Es ist aber nur eine Frage der Zeit, bis der Wettbewerb hier geeignete Lösungen hervorbringt.

1.5 Regelung und Abrechnungsmodelle für Privatgespräche

Legen Sie klare Richtlinien für Privatgespräche und deren Abrechnung fest.

Hierbei kommen unterschiedliche Modelle mit spezifischen Vor- und Nachteilen zur Anwendung.

Verbot von Privatgesprächen: aus Unternehmenssicht die einfachste und günstigste Variante, wobei die Kontrolle aufwändig und der psychologische Effekt von Verboten oft negativ ist.

Das Firmenhandy darf für Privatgespräche zum Firmentarif genutzt werden, diese müssen jedoch getrennt abgerechnet werden: die Provider bieten hierfür Lösungen wie z.B. Twin Bill an. Der Nachteil liegt darin, dass der Mitarbeiter für ein Privatgespräch zuerst die PIN am Gerät umschalten muss. Das ist etwas umständlich und wird auch schnell einmal vergessen. Für eingehende Privatgespräche im Ausland werden weiterhin Roamingkosten auf der Arbeitgeberseite belastet und müssen theoretisch manuell herausgerechnet werden. Andersherum kann der Mitarbeiter auch einmal vergessen vom „Privatmodus“ wieder in den „Geschäftsmodus“ zurück zu wechseln. Damit sorgen die so privat bezahlten aber geschäftlich veranlassten Gespräche zumindest für Unmut.

Des Weiteren fallen für diesen Service regelmäßig zusätzliche monatliche Grundgebühren an.

Bei richtiger und konsequenter Handhabung liegt der Vorteil dieser Lösung aber darin, dass die privaten Gesprächsgebühren ausschließlich auf einer separaten Rechnung abgebildet werden. Der Anbieter sendet diese direkt an die Privatadresse des Mitarbeiters.

Ohne providerseitige Lösung, müssten jedoch alle Mitarbeiter ihre Privatgespräche manuell aus den Einzelbindungsnachweisen herausrechnen. Dadurch entsteht sowohl bei den

Vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Whitepaper. Um das vollständige Dokument zu erhalten, senden Sie uns bitte zusammen mit Ihren Kontaktdaten eine kurze Nachricht an: whitepaper@btd.de

(Bitte geben Sie im Betreff auch den Titel des gewünschten Whitepapers an)