

Next Generation Telecom Expense Management

Mit Telecom Expense Management von der reinen Rechnungsstellung hin zur Generierung von Mehrwert und Transparenz für globale Unternehmen



Im umfassend vernetzten Geschäftsumfeld von heute sind Unternehmen mehr als je zuvor auf das Internet, Telekommunikationsnetze und mobile Technologien angewiesen, um ihre Geschäftstätigkeiten durchzuführen, Kundenanforderungen zu erfüllen und die Wettbewerbsfähigkeit aufrecht zu erhalten.

Die Anzahl an Kommunikationskanälen zwischen Unternehmen und ihren Mitarbeitern, Kunden und Partnern sowie die Menge der ausgetauschten Informationen sind drastisch angestiegen. Das Personal arbeitet aufgrund der Globalisierung und der Optionen von Heim- und Telearbeit zunehmend mobil und dezentral. Darüber hinaus hat die Verbreitung von Verbrauchertechnologien dazu geführt, dass Kunden die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle, wie onlinebasierten und mobilen Handel, vorantreiben, bei denen kontinuierliche Verfügbarkeit und Reaktionen auf Kundenbedürfnisse unverzichtbar sind.

Unternehmen stocken die Investitionen in ihre Telekommunikationsumgebungen auf. Nur in wenigen anderen Bereichen steigen die Ausgaben so schnell und mit vergleichbaren Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb. Daher spielt die Erzielung von Transparenz bezüglich der gesamten Telekommunikationsinfrastruktur und der zugehörigen Kosten sowie der Kontrolle über diese Bereiche eine immer zentralere Rolle. Unternehmen bemühen sich darum, eine mögliche Kostenexplosion einzudämmen und der zunehmenden Zahl mobiler Endgeräte sowie deren Nutzung Rechnung zu tragen. Denn durch diesen Anstieg vervielfachen sich der Verwaltungsaufwand und die Sicherheitsanforderungen in den IT-Abteilungen.

Die Verwaltung der Telekommunikationskosten (Telecom Expense Management, TEM) war einst ein optionales Verfahren für Großunternehmen. Mittlerweile handelt es sich um eine Notwendigkeit, damit Unternehmen die komplizierten Herausforderungen in puncto Telekommunikationsmanagement bewältigen können.

Ein Konzept für Best-in-Class TEM

Eine Best-in-Class TEM-Lösung bietet einen ganzheitlichen Ansatz für das Management der Aufwendungen und der Nutzung festnetzgebundener und mobiler Telekommunikationsanlagen und -dienste sowie der dazugehörigen Prozesse. Ziel ist die Maximierung der Effizienz und die Minimierung der Kosten in Zusammenhang mit der Verwaltung der unternehmensweiten Telekommunikationsumgebung. Bei einer umfassenden TEM-Strategie werden die geeigneten Technologien, Prozesse, Personen und Richtlinien sorgfältig ausgewählt und kombiniert. Dies ist der Schlüssel zum Erfolg.

Da es TEM seit mehr als 20 Jahren gibt und Unternehmen diese Disziplin in unterschiedlichem Umfang anwenden, sind umfassende und vielfältige Informationen und Daten zu den bewährten Verfahren bei der Verwaltung der Telekommunikationskosten vorhanden.

Als Unternehmen anfänglich Ressourcen für TEM einsetzten, standen die Verarbeitung und Überwachung von Rechnungen zur Behebung von Fehlern bei der Rechnungsstellung und zur Ermittlung von Kosteneinsparungsmöglichkeiten als zentrale Aktivitäten im Vordergrund. Das Management von Rechnungen ist zwar nach wie vor ein grundlegendes Element von TEM, doch die Disziplin hat sich seither weiterentwickelt und sieht nun auch die umfassende Verwaltung der unternehmensspezifischen Kommunikationsstrategie sowie die Sicherstellung der Wirksamkeit dieser Strategie vor.

Indem Unternehmen sowohl vollständige Transparenz bezüglich sämtlicher telekommunikationsrelevanter Aufwände aller Geschäftseinheiten, Anbieter und Servicetypen als auch Kontrolle über Prozesse, z. B. Rechnungsverwaltung, Bestandsaktualisierung, Bestellung und Vertragsüberprüfung, erhalten, können sie umfangreiche Telekommunikationskosten begrenzen und beachtliche Einsparungen erzielen.

Mit leistungsfähigen TEM-Lösungen lassen sich festnetzgebundene und mobile Kommunikationsnetze optimieren, Netzplankonvertierung und neue Anlagen bereitstellen sowie mobile Endgeräte und Ausgaben effizient verwalten. Zudem trägt TEM durch die Automatisierung und Optimierung von Telekommunikationsprozessen zu einer Steigerung der Mitarbeiterproduktivität bei, indem die Beschäftigten sich auf weitere strategische Initiativen auf dem Gebiet der Telekommunikation konzentrieren können.

In diesem White Paper werden die unterschiedlichen Anwendbarkeitsstufen von TEM-Lösungen untersucht und es wird ein Konzept für ein leistungsfähiges TEM skizziert.

Einstieg in TEM

Angesichts der hohen Bedeutung der Verwaltung der Telekommunikationsumgebung kann jedes Unternehmen von der Einführung einer TEM-Lösung profitieren. Der Bereich TEM umfasst zahlreiche Aktivitäten, doch zwei zentrale Elemente bergen besonders hohen Nutzen: Rechnungs- und Bestandsmanagement.

Rechnungsmanagement

Zahlreiche große Unternehmen kennen nicht ihre präzisen Telekommunikationskosten. Dies ist zum Teil darauf zurückzuführen, dass sie jeden Monat Hunderte, bisweilen Tausende von Rechnungen für ihre festnetzgebundene und mobile Telekommunikationsinfrastruktur und -dienste erhalten. Einen genauen und aktuellen Überblick über die Telekommunikationsanlagen und -dienste zu behalten, ist ein kontinuierlich neu zu erreichendes Ziel. Es existieren unzählige unternehmensinterne Kostenpläne. Überdies weisen die meisten Verträge der Anbieter komplexe Bedingungen auf. Daher variiert die Länge von Rechnungen je nach Anlagen- oder Servicetyp zwischen einigen wenigen und bis zu mehreren hundert Seiten. Verständlicherweise gestaltet sich die manuelle Verarbeitung folglich als extrem aufwendige Aufgabe.

Hinzu kommt, dass Anbieter unterschiedliche Abrechnungssysteme und Rechnungsformate verwenden, sodass das Rechnungsmanagement dadurch noch langwieriger wird. Aufgrund des Umfangs und der Komplexität von Telekommunikationsrechnungen ist es schwierig, Ausgaben zu normieren, zusammenzufassen und zu analysieren und somit sicherzustellen, dass die richtigen Gebühren für die richtigen Services rechtzeitig berechnet werden.

Eine effektive Rechnungsabwicklung und -analyse verschaffen Unternehmen die Möglichkeit zur Durchführung von Finanzprüfungen. Auf diese Weise lassen sich pünktliche Zahlungen sicherstellen, Verzugsgebühren vermeiden, Fehler bei der Rechnungsstellung ermitteln, falsch berechnete Gebühren anfechten sowie Ansatzpunkte für eine Kostenoptimierung aufspüren. Wer als Unternehmen mithilfe geeigneter Technologien das Stellen, Laden und Verfolgen von Rechnungen automatisiert und den Grundstein für effiziente Genehmigungsprozesse legt, kann präzises, kosteneffizientes und umfassendes Rechnungsmanagement sicherstellen und auch erhöhte Transparenz über alle festnetzgebundenen, datengestützten und mobilen Anlagen und Services hinweg erzielen.

Bestandsmanagement

Ein weiterer im Rahmen der Einführung von TEM-Programmen zu beachtender Punkt ist das Bestandsmanagement. Unternehmen möchten nur für die richtigen Anlagen und Services bezahlen. Der Erfolg dieser Vorgabe hängt von einem genauen Überblick über den Ausgangspunkt, nämlich über den exakten Unternehmensbestand, ab.

Dies erweist sich womöglich als eine der schwierigsten Aufgaben, insbesondere für Unternehmen, die entweder innerhalb kurzer Zeit weitere Standorte eröffnen und zusätzliche Mitarbeiter einstellen oder Serviceverträge abschließen und kündigen. Zudem setzen die Aufrechterhaltung und Aktualisierung des Bestands in zahlreichen Unternehmen auf manuellen Prozessen auf, die zu vielen Ungenauigkeiten führen können.

Unternehmen, die eine TEM-Lösung einführen, sollten ebenso die Einführung von Prozessen und IT-Lösungen in Betracht ziehen, die für die übergreifende Erstellung und Verwaltung einer dynamischen zentralen Bestandsführung sämtlicher mobilen, sprachgesteuerten und datenbasierten Netzwerkinfrastrukturen sorgen. Dies beinhaltet beispielsweise TK-Verbindungen, Telefonesysteme, Switches, Router, alle mobilen Endgeräte wie Mobiltelefone, Smartphones und Tablet-Geräte sowie die entsprechenden Services und Kosten.

In der Bestandsführung sollten differenzierte geschäftsrelevante und nach Standort, Servicetyp und Unternehmenseinheit aufgegliederte Informationen zu den einzelnen Anlagen bereitstehen und zur Sicherstellung der Richtigkeit dynamisch aktualisiert werden. Ein optimal verwalteter, zentraler und korrekter Kommunikationsbestand bietet folgende Vorteile:

- (a) umfassende Transparenz der Telekommunikationsumgebung,
- (b) optimierte Nutzungsanalyse und Rechnungsüberprüfung und
- (c) Ermittlung von Möglichkeiten zur Optimierung von Kosten und Netzstruktur.

Next Level TEM – Aufbau auf einer soliden Basis

Die Mehrzahl der Fortune 1000- und Global 2000-gelisteten Unternehmen hatten zunächst sehr einfache und statische TEM-Lösungen eingeführt und kümmerten sich zunächst um die Verwaltung der wichtigen Telekommunikationsprozesse rund um das Rechnungs- und Bestandsmanagement. Dadurch erzielten sie eine vorläufige Effizienzsteigerung und erste Einsparungen.

TEM ist jedoch ein fortlaufender und dynamischer Prozess, und es ergibt sich ein weitaus größerer Nutzen, wenn das Konzept auf weitere zentrale Telekommunikationsaspekte ausgeweitet wird und weitere Verfahren Verwendung finden. Diese Aspekte können das Beschaffungs- und Vertragsmanagement, Bestell- und Bereitstellungsmanagement, Kostenmanagement sowie ein erweitertes Management der mobilen Geräte und der zugehörigen Kosten umfassen.

Beschaffungs- und Vertragsmanagement

Weitere Potenziale zur Optimierung einer TEM-Lösung birgt die Integration eines Beschaffungs- und Vertragsmanagements für die Telekommunikationsinfrastruktur und -dienste. In neu entstehenden TEM-Teams wird die Beschaffung möglicherweise von Beschaffungsgeneralisten durchgeführt, die ein begrenztes telekommunikationsspezifisches Wissen haben. Eventuell sind zahlreiche Anbieter und Verträge in unterschiedlichen geografischen Regionen vorhanden, wobei kaum Überblick über die unternehmensweiten Telekommunikationsausgaben besteht und Konsolidierungen nur in geringem Maß erfolgen.

In Unternehmen, die bereits Erfahrungen gesammelt haben, nehmen Beschaffungsspezialisten mit entsprechenden Kenntnissen im Telekommunikationsbereich die Beschaffung vor. Sie verfügen über optimierte Einblicke in die Gesamtausgaben je Servicetyp und führen Ausschreibungsverfahren mit Anbietern in großen Regionen durch.

In der Regel umfasst eine erfahrene TEM-Abteilung ein spezielles Expertenteam für die Beschaffung im Telekommunikationsbereich, das genau mit den unternehmensweiten Telekommunikationskosten nach Anbieter, Region und Servicetyp vertraut ist. Es kommen zweckgebundene Technologietools zum Einsatz, mit denen zur Bereitstellung der jeweiligen Telekommunikationsdienste erweiterte Beschaffungstätigkeiten, u. a. elektronische Gebote und Auktionen, ausgeführt werden. Mit erfolgreichen Beschaffungsstrategien können sich Unternehmen die besten Verträge von Anbietern mit den attraktivsten Preisen und Bedingungen sichern.

Ein auf der Fortune 500-Liste aufgeführter Anbieter für medizinische Produkte konnte mithilfe von IBM Emptoris Rivermine® Telecom Expense Management On Cloud Managed Services schnell die komplexen Anforderungen der vorhandenen Telekommunikationsumgebung erfüllen, jährliche Ausgaben in Höhe von 15 Millionen US-Dollar verwalten und steigende Telekommunikationskosten kontrollieren.

- Dank der Verwendung von IBM Emptoris Rivermine® Telecom Expense Management On Cloud Managed Services war es dem Unternehmen möglich, die telekommunikationsbezogenen Gesamtaufwendungen um nahezu vier Millionen US-Dollar zu verringern und innerhalb eines Jahres eine um das fünffache erhöhte Kapitalrendite zu erzielen.
- Mit verschiedenen mobilen Services, wie der Verwaltung und Überwachung der Infrastruktur, einem Self-Service-Telekommunikationsportal und einem Mobile-Help-Desk verwaltet IBM 5.000 mobile Endgeräte und bietet entsprechende Unterstützung.
- Festnetzgebundene Services umfassten den Umstieg auf elektronische Rechnungen, Rechnungsabwicklung und -überprüfung sowie einem Mahn- und Forderungsmanagement bei Auftreten von Rechnungsfehlern.

Bestell- und Bereitstellungsmanagement

Das Bestell- und Bereitstellungsmanagement ist eine weitere Säule von TEM, die besondere Aufmerksamkeit erfordert. In diesem Prozess sind die Bestellung und Einrichtung von Netzdiensten und beweglichen Anlagegütern enthalten. Bei zahlreichen TEM-Initialprojekten übernimmt ein Team aus Beschaffungsgeneralisten diese Aktivitäten und greift dabei auf manuelle Prozesse zurück, sodass die Bereitstellung nur minimal unterstützt wird. Infolge fehlender Automatisierung ist es schwierig, angepasste Genehmigungsverfahren und Prozesse, die den spezifischen Anforderungen der einzelnen internen Abteilungen nachkommen, zu implementieren und die interne Benutzerzufriedenheit durch zeitnahe Statusaktualisierungen sicherzustellen.

In TEM-erfahrenen Unternehmen sind das Bestell- und Bereitstellungsmanagement umfassender optimiert: Bestimmte Beschaffungsaktivitäten werden weitgehend über ein automatisiertes System verwaltet, Bestellfreigaben werden per E-Mail überwacht und der Bestell- und Bereitstellungsprozess wird anhand mehrerer Help-Desk-Services unterstützt. Eine weitere, sehr bewährte Vorgehensweise ist die Etablierung eines speziell für Telekommunikationsdienste zuständigen Teams, die Verwendung eines elektronischen Produkt- und Servicekatalogs sowie die Einrichtung eines Online-Telekommunikationsportals

zur Eingabe neuer Bestellungen und zur Statusüberwachung. Genehmigungen werden durch angepasste Abläufe automatisiert und erweiterte Help-Desk-Services stehen für zusätzlichen Endbenutzersupport zur Verfügung.

Einer der größten Vorteile dieses Ansatzes besteht darin, sicherzustellen, dass neue Bestellungen und Kündigungen direkt die entsprechenden Änderungen am Bestand nach sich ziehen, sodass dieser stets aktuell und korrekt ist. Ferner ist es Unternehmen möglich, wertvolle geschäftliche Informationen zu erfassen und damit Verzögerungen zu ermitteln und Korrekturmaßnahmen zur Beschleunigung des Prozesses zu ergreifen.

Kostenmanagement

Die Rechnungsverarbeitung zählt zu den zentralen Bestandteilen der anfänglichen Phase eines TEM-Projekts. Daneben gibt es allerdings weitere wichtige Kostenmanagementaktivitäten von erheblichem zusätzlichem Nutzen, etwa die unternehmensweite Verwaltung der Nutzung oder auch ein automatisiertes Mahn- und Forderungswesen.

Das Nutzungsmanagement analysiert die Daten nach Endbenutzer, Geschäftseinheiten und Standorten, überprüft Rechnungsdaten und die Gebührenabrechnungsmethoden und prüft die Zuordnung der Telekommunikationskosten zu den Kostenstellen. So ist die Abrechenbarkeit im Unternehmen sichergestellt und gleichzeitig lassen sich unangemessene Nutzung und potenzieller Betrug ermitteln und eindämmen.

In erfahrenen TEM-Abteilungen, in denen standardisierte Prozesse verwendet werden, ermöglichen die gesammelten geschäftsrelevanten Informationen den Abteilungsleitern, auf Basis von Benchmarkdaten die Nutzung zu steuern und zu begrenzen. Das automatisierte Mahn- und Forderungswesen ermöglicht dem Unternehmen, falsch berechnete Gebühren anzufechten und Gebühren von Anbietern einzufordern. Ohne diese TEM Prozesse erweist sich die Verwaltung von Mahnungen und Forderungen als ineffizient, da diese üblicherweise auf manuellen Vorgängen basieren. Fortgeschrittene TEM-Abteilungen setzen für das automatisierte Mahn- und Forderungswesen mit Anbietern auf standardisierte Systeme und Workflows. Es werden Berichte und Analysen für die Überwachung des jeweiligen Status der einzelnen Streitfälle erstellt, damit ein erfolgreicher Ausgang garantiert ist.

Mobile Expense und Device Management

Alle zuvor genannten TEM-Prozesse sind für alle Kommunikationssparten – Sprache, Daten, Video, Mobil – anwendbar. Durch die rasante und komplexe Nutzung von mobilen Geräten kommt hier ein neuer Aspekt – die Verwaltung mobiler Geräte und mobiler Netze – zur besonderen Geltung.

Neue Trends, wie z. B. die vermehrt zu verzeichnende Praxis des „Bring Your Own Device“ (BYOD) oder der Einsatz von Machine-to-Machine Konzepten, verstärken die Herausforderungen für IT-Manager hinsichtlich der Verwaltung, Richtlinien Einhaltung und Sicherheit. Aus diesem Grund benötigen Unternehmen neben Strategien für das Management mobiler Geräte und zugehöriger Kosten auch Lösungen zum Verwalten, Verfolgen und Optimieren der festnetzunabhängigen Ausgaben. Gleichzeitig ist sicherzustellen, dass Mobilitätsrichtlinien unternehmensweit durchgesetzt werden.

Zum Erreichen dieser Zielvorgaben müssen Unternehmen Bestellung und Bereitstellung zentralisieren und mithilfe geeigneter Genehmigungsprozesse die laufende Verwaltung der Nutzung mobiler Endgeräte optimieren. Möglich macht dies die Verwendung eines Online-Telekommunikationsportals, das mit unternehmensinternen genehmigten Katalogen verknüpft ist und standardisierte Genehmigungsabläufe umfasst. Telekommunikationsportale erleichtern das eigenständige Bestellen und Verfolgen der Telekommunikationsinfrastruktur und bieten verwaltungsrelevante Transparenz bezüglich der Nutzung dieser Anlagen sowie Kontrolle über sie.

Unternehmen erzielen darüber hinaus beträchtliche Einsparungen, indem sie ihre Rechnungen im Hinblick auf die Nutzung überprüfen und auswerten. So können sie Kostenpläne optimieren. Es ist auch notwendig, die steigenden Benutzeranforderungen zu erfüllen. Dazu dient die Unterstützung durch Help-Desk-Services, die zu einem Anstieg der Produktivität von Endbenutzern beitragen. Des Weiteren empfiehlt sich die Einführung von MDM (Mobile Device Management) Lösungen zum umfassenden Management aller mobilen Endgeräte. Diese vereinfachen die Verwaltung von IT- und Mobilitätsrichtlinien, bieten beschleunigte Wiederherstellung bei Geräteproblemen, Unterstützung für eigenverantwortliches (BYOD) und unternehmensverantwortliches Gerätemanagement, Trennung/ Schutz von Privat- und Unternehmensdaten auf dem Gerät sowie Durchsetzung unternehmensweiter Mobilitätsrichtlinien durch Kontrolle von Kosten und unzulässiger Nutzung durch Mitarbeiter.

Umfassendes Kommunikationsmanagement

Sobald Unternehmen bewährte und ausgereifte TEM-Verfahren anwenden, können sie sich verstärkt auf die Verwaltung anstatt ausschließlich auf die Kostensenkung konzentrieren.

In diesem Stadium ist es möglich, umfangreiche Projekte durchzuführen und in deren Rahmen die Kommunikationsstrategien dahin gehend zu gestalten, dass die Erzielung kritischer Geschäftsziele gefördert wird. Diese Projekte können auf die Umstellung sämtlicher Unternehmensnetze auf neue Technologien abzielen sowie auf die umfassende Verwaltung unternehmensinterner Mobilitätsstrategien.

Netzwerk Transformation

Gelegentlich schreitet das Unternehmenswachstum schneller als die der IT-Infrastruktur voran. In der Folge werden vorhandene Netzinfrastrukturen stark belastet und Unternehmen stehen vor der Herausforderung, den steigenden geschäftlichen Bedürfnissen trotzdem gerecht zu werden. Neue Kommunikationstechnologien, beispielsweise Videokonferenzen oder Live-Streaming, sind wichtig für das Geschäftsmodell, fordern aber neue Qualitäten und Quantitäten von der bisherigen IT-Infrastruktur. Diese sind unter Umständen veraltet, nicht konsolidiert und nicht ausreichend flexibel. Als Reaktion versuchen Unternehmen, mit kurzfristigen Lösungen Abhilfe zu schaffen, die häufig ungenügende Ergebnisse liefern.

Bewährte Praxis ist es, die prognostizierten Zukunftsanforderungen beständig gegen den Ist-Zustand der IT-Infrastruktur abzugleichen. Den Auftakt bilden dabei die Überwachung der Netzleistung, das Benchmarking und die anschließende Optimierung. Diese Prozesse ziehen ihrerseits eine Neugestaltung und Neuimplementierung von Netzen nach sich. Unternehmen können auch die Verwaltung bestimmter Komponenten oder aber sämtlicher Netze auf erfahrene IT-Outsourcing-Anbieter und deren kompetente Netzexperten übertragen. Diese Initiativen können mithilfe neuer Technologien wie Multiprotocol Label Switching (MPLS), Voice over IP (VoIP) und Unified Communications (UC) zur Umgestaltung kompletter Unternehmensnetze führen, sodass Netzinfrastrukturen entstehen, die optimal auf die prognostizierte interne Nutzung abgestimmt sind und sich zur Unterstützung strategischer Unternehmensinitiativen eignen.

Die Tätigkeiten, die in den anfänglichen Phasen der Verwendung von TEM sowie später durch Einführung bewährter Verfahren durchgeführt wurden, ebnet nachhaltig den Weg für den Erfolg dieser groß angelegten Initiativen. In dieser fortgeschrittenen Stufe der TEM-Anwendung haben Unternehmen folgende Ziele erreicht:

- Implementierung von Prozessen für ein durchgängiges Rechnungsmanagement und Bereitstellung einer zentralen, präzisen und aktuellen Übersicht über den unternehmensweiten Bestand
- Einrichtung von Prozessen für die Beschaffung und für die Verhandlung vorteilhafter Serviceverträge und wettbewerbsfähiger Preise
- Bestellung und Bereitstellung der Infrastruktur in Übereinstimmung mit unternehmensinternen Richtlinien zur Sicherstellung der effektiven Einrichtung und Kündigung von Diensten
- Durchführung regelmäßiger Audits und ein automatisiertes Mahn- und Forderungswesen zur Sicherstellung kontinuierlicher Kostenoptimierung von Netzen und Diensten

Wenn alle Daten zu Bestand, Bestellungen, Rechnungen, Reservierungen und Verträgen vollständig vorliegen, können Unternehmen umfassende Geschäftsanalysen ihrer Telekommunikationsnetze vornehmen. Es ist möglich, erweiterte Bewertungen wie „Was-wäre-wenn“-Analysen durchzuführen. Dadurch lassen sich die Kosten und Vorteile einer Umstellung auf ein neues Netz, einen neuen Anbieter oder neue und verbesserte Vertragsbedingungen prognostizieren.

Enterprise Mobile Strategy Management

Laut einer aktuellen Cisco-Studie wird die Anzahl der in Umlauf befindlichen vernetzten mobilen Endgeräte bis 2016 die 10-Milliarden-Marke erreichen und damit die Gesamtzahl der Weltbevölkerung (7,3 Milliarden) übersteigen¹.

Mobile Endgeräte verbreiten sich nicht nur schneller als je zuvor – durch die Flut an diesen Geräten hat sich zudem das Verbraucherverhalten verändert. Es obliegt nun den Unternehmen, entsprechend zu reagieren und somit ihre Wettbewerbsfähigkeit und Flexibilität auch weiterhin zu sichern. Mobilität hat wesentliche Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb – Kunden fordern neue E-Commerce Modelle und Mitarbeiter beanspruchen mehr Flexibilität in Form von BYOD-Richtlinien von den Unternehmen.

In Anbetracht dieser Entwicklung ist es für Unternehmen notwendig, ihre Mobilitätsstrategien zu überdenken. Es kommt darauf an, mobile Anwendungen zu entwickeln, die die Kundenanforderungen erfüllen, reibungslos in Unternehmenssysteme integrierbar sind sowie sich einfach und sicher implementieren und aufrufen lassen. Unternehmen

müssen ihre mobilen Geräte einschließlich der BYOD-Endgeräte verwalten, damit sowohl die Richtlinieneinhaltung bezüglich Sicherheit als auch Unterstützung für Endbenutzer bezüglich Produktivität sichergestellt sind. Zur Ermittlung von Bereichen, die eine Optimierung erfordern, sowie zur Schaffung erstklassiger Benutzerfunktionalität benötigen sie überdies mobile Lösungen für die Auswertung des mobilen Verhaltens von Kunden.

Unternehmen müssen umfassende Mobilitätsstrategien erarbeiten und anwenden sowie anhand dieser sicherstellen, dass sie von erweiterten mobilen Technologien profitieren, neuartige Geschäftsmodelle einführen und Innovationen auf den Weg bringen, um die Kundenzufriedenheit zu steigern und wettbewerbsfähig zu bleiben.

Zusammenfassung: Vorteile von Best-in-Class TEM

Unternehmen mit erprobten Verfahren für Telecom Expense Management verfügen über ganzheitliche Transparenz und Kontrolle über den gesamten Telekommunikations-Lebenszyklus und damit zusammenhängende Ausgaben. Dies macht es ihnen möglich, die telekommunikationsspezifischen Vorgänge zu optimieren und Kosten drastisch zu senken.

- **Reduzierung von Ausgaben** – Kontrolle über steigende Telekommunikations-, Mobilitäts- und Netzkosten
- **Erzielung von Transparenz** – Erzielung umfassender Einblicke in den Telekommunikations-Lebenszyklus über Geschäftseinheiten, Anbieter und Services einschließlich Verträgen, Rechnungen und Bestand hinweg
- **Optimierung von Netzen** – Optimierung festnetzgebundener und mobiler Kommunikationsnetze zur Kostensenkung und Serviceverbesserung
- **Verwaltung von Mobilität** – Proaktive Verwaltung mobiler Endgeräte und unternehmensweiter Mobilitätskosten zur Erhöhung von Einsparungen und zur verbesserten Einhaltung von Richtlinien

Mit IBM Emptoris Rivermine® Telecom Expense Management können Unternehmen ihre Telekommunikationskosten senken, indem sie den gesamten Lebenszyklus mobiler und netzwerkbezogener Kommunikationslösungen aktiv verwalten. Die Lösung sorgt für die Optimierung und Automatisierung des gesamten Telekommunikations-Lebenszyklus. Hierzu zählen: Bestandsmanagement, Beschaffungs- und Bestellmanagement, Rechnungsabwicklung, Überprüfung, Kostenzuordnung, Management mobiler Geräte und zugehöriger Kosten, erweiterte Business-Intelligence sowie Berichterstellung. IBM Emptoris Rivermine® Mobile Device und Expense Management unterstützt Unternehmen bei der zentralen Verwaltung, Überwachung und Optimierung von Mobilitätskosten, sodass Ausgaben verringert und unternehmensinterne Richtlinien durchgesetzt werden können.

Ein auf der Fortune 500-Liste aufgeführtes Biotech-Unternehmen konnte mithilfe von IBM Emptoris Rivermine® Telecom Expense Management on Cloud Managed Services die vorhandene mobile Telekommunikationsumgebung unterstützen und in einer Phase des Wachstums und der Veränderungen neu entstehende Anforderungen erfüllen.

- IBM stand dem Unternehmen dabei zur Seite, die mobilitätsspezifischen Gesamtkosten um mehr als 1,8 Millionen US-Dollar zu senken und eine Gesamtkapitalrendite von über 200 Prozent zu erreichen.
 - Mit verschiedenen mobilen Services, wie Self-Service-Telekommunikationsportal, Mobilitätsoptimierung, Überwachung sowie Help-Desk-Service rund um die Uhr, verwaltete IBM 4.000 mobile Endgeräte und bot entsprechenden Support.
 - IBM ging dem Unternehmen bei der Erstellung und Durchsetzung interner Mobilitätsrichtlinien zur Hand.
-



IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustrasse 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, ibm.com und Emptoris sind eingetragene Marken oder Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter: ibm.com/legal/copytrade.shtml

¹ Cisco Visual Networking Index (VNI) Global Mobile Data Traffic Forecast Update

© Copyright IBM Corporation 2013



Bitte der Wiederverwertung zuführen