

Telecommanager juiste persoon voor regiefunctie

Spraak wordt een data-applicatie en telefoniebeheer gaat naar IT. Dit roept de vraag op wat de rol wordt van de telecommanager? En hebben we hem of haar nog wel nodig? Voor hier iets over kan worden gezegd, is het nodig ontwikkelingen in perspectief te zien.

Door John Schmeitz

Traditioneel zijn telecommanagers hoofdzakelijk verantwoordelijk voor het beheer van de vaste en mobiele telefonie, meestal als onderdeel van facilitaire zaken. Belangrijk kenmerk van telecommanagement is dat de klant altijd centraal staat en kwaliteit en service bovenaan. Telefonie moet het altijd doen, waardoor verwacht wordt dat de focus van de telecommanager vooral operationeel is gericht. Ook de suggestie dat telecom breder is dan telefonie alleen, en meer als *business enabler* moet worden gezien, wordt binnen bedrijven met de nodige scepsis ontvangen. Telecombeleid dat bedrijfsdoelstellingen en telecom op elkaar afstemt, is de meeste bedrijven nog altijd vreemd.

Convergentie

Door technologische ontwikkelingen kan steeds meer worden gekoppeld aan de telefooncentrale. Denk hierbij aan Computer Telefonie Integratie (CTI). De integratie van spraak en data geeft business enabling door telecom ook meer gewicht. Bovendien zorgt convergentie van spraak, data en video (vast en draadloos) ervoor dat telecom een bredere scope krijgt en bovendien complexer

Ing. John Schmeitz is organisatiedeskundige telecom bij Floyd Telecom Competence Center en is gespecialiseerd in telecomkostenreductie, telecombeleid en selectietrajecten. Daarnaast is hij bedenker van het parapluprogramma Tacopa voor bepaling van onder andere telecombeleid. (johnschmeitz@floyd.nl)

wordt. Het is niet meer voldoende om alleen naar telefonie te kijken, want data en video komen erbij.

Zoals Johan Cruijff al opmerkte heeft *elk voordeel zijn nadeel* en dat gaat ook op voor convergentie. Extra mogelijkheden, maar daardoor ook meer gevaren, zoals veiligheid en betrouwbaarheid, die vaak niet of nauwelijks worden meegenomen bij het gebruik van convergentie van technologieën en het zorgen voor de benodigde kennis. Ook is de telecomproblematiek locatieoverschrijdend geworden door communicatie en koppelingen via het WAN, internet en mobiel.

Overwegingen

Door alle ontwikkelingen stellen bedrijven zichzelf vragen zoals:

- Als spraak een data-applicatie is, waarom dan niet telefoniebeheer onderbrengen bij IT?
- Is telefonie niet als managed service af te nemen?
- Als telecom een business enabler is, hoe realiseren we dat dan?
- Welke competentie heb we in huis nodig?

Een veelgehoorde tendens in relatie met IP-telefonie is het onderbrengen van telefoniebeheer bij IT of ICT in plaats van bij facilitaire zaken. Als we kijken naar het operationeel beheer in de zin van patchen van kabels en vervangen van defecte toestellen, dan kan IT-beheer ook telefonie doen. IT-beheer kijkt van origine echter vanuit systeemperspectief, terwijl traditioneel telefoniebeheer uitgaat van de gebruikers en processen. Een goede afstemming en begrip van



wat de gebruiker wil, vergt kennis van telefonie, gebruikers en processen. Het functioneel beheer aangaande inzet van routeringen, groepsschakelingen en afstemming met gebruikers behoeft dan ook een telefoniedeskundige. Lokaal kan IT-beheer het fysieke werk uitvoeren en meer telefoniespecifieke zaken kunnen centraal door een telefoniedeskundige worden gecoördineerd. Ook weer ingegeven door de technologische ontwikkelingen van Voice over IP en IP-telefonie hoeft de telefooncentrale niet meer op de bedrijfslocatie te staan. De markt speelt hierop in door telefonie als een managed service aan te bieden. Telefoniebeheer komt dan ook bij de leverancier te liggen, echter het bedrijf zal nog steeds zelf moeten kunnen aangeven wat er nodig is en zal de leveranciers moeten controleren. Hiervoor is kennis van telecom, gebruikers en de bedrijfsprocessen van belang. Wil of kan een

bedrijf niet aangeven wat nodig is, dan zal de leverancier haar situatie optimaliseren in de zin van standaardisatie en routinehandelingen en daarmee mogelijk niet optimaal rekening houden met de bedrijfsprocessen en doelstellingen. Bedrijven richten zich steeds vaker op hun *core business*, maar moeten tevens sneller en flexibeler reageren en betere oplossingen in de markt zetten. Een stap die bedrijven kunnen nemen, is ketenintegratie. Hiervoor is optimale communicatie tussen de bedrijven in de



keten maar ook tussen interne afdelingen van strategisch belang. Ook dwingen maatschappelijke ontwikkelingen bedrijven om op meerdere manieren (multi-channel) 24/7 bereikbaar te zijn. Telecom speelt hier een belangrijke rol in. Door de vele afhankelijkheden, ook in relatie met veiligheid, is integraal telecombeleid essentieel geworden om het geheel beheersbaar te houden en een goede afstemming met de bedrijfsdoel-

Om de nieuwe zware taak van telecommanager in te kunnen vullen, is vanuit de organisatie integraal telecombeleid nodig.

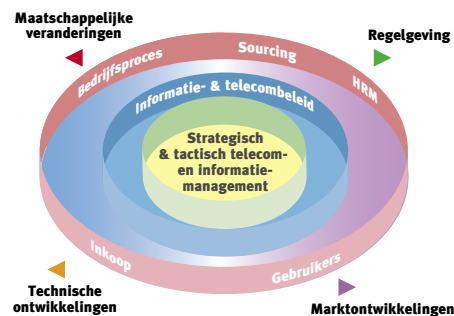
stellingen te realiseren. Ook kan telecombeleid voor een deel voorkomen dat steeds ad hoc operationeel moet worden gereageerd.

Door de complexiteit, het bedrijfsbelang en de impact op de bedrijfsprocessen is een regiefunctie essentieel. Met name bedrijven die zaken via outsourcing of *outtasking* hebben ondergebracht, zullen hier op lange termijn alleen baat bij hebben als de regie van interne of externe leveranciers goed is belegd. Hiervoor zijn naast brede kennis van technologieën, analytisch vermogen en bedrijfskundig inzicht ook communicatieve vermogens nodig. Daarnaast zijn er telecomspecialisten nodig ten behoeve van functioneel beheer en projectmanagement van telecomimplementaties.

Rol telecommanager

Telecommanager zijn gewend te redeneren vanuit gebruikers, kwaliteit en service en zijn daarom bij uitstek geschikt om de regiefunctie in te vullen. Het gaat daarbij om, in relatie met externe invloeden en bedrijfsdoelstellingen, het optimaliseren van zowel inzet van telecommiddelen als het communicatieproces. Daarnaast hebben telecommanagers vanuit facilitaire zaken ook vaak al een rol aangaande veiligheid en calamiteitenplannen. Met name die zaken gaan hand in hand om als bedrijf de benodigde kwaliteit en veiligheid te kunnen bieden tegen reële kosten. Om de nieuwe zware taak van de telecommanager in te kunnen vullen, is vanuit de organisatie integraal telecombeleid nodig, zodat een juiste afstemming tussen bedrijfsdoelstellingen en technologie kan

worden geborgd. De telecommanager is verantwoordelijk voor de bewaking van de kwaliteit en eventuele bijstelling van telecombeleid. Door het strategisch belang van bijvoorbeeld ketenintegratie is directe kennis van telecom en inzicht in de impact bij het topmanagement van elementair belang. Telecommanagers kunnen hier als adviseur of misschien wel als lid van het topmanagement een belangrijke rol in spelen. ■



De informatie- en telecommanager als spin in het web tussen gebruikers, proces en technologie. Beleid dient hierbij als smeerolie.

Conclusies

De rol van de telecommanager is belangrijker geworden dan ooit. Hoewel het lijkt dat de nieuwe technologie een bedreiging vormt voor telecommanagers is het juist een kans om echt mee te kunnen praten en invloed te hebben op beslissingen. Hierbij zijn er zelfs twee verschillende rollen voor een telecommanager op verschillende niveaus te benoemen. Enerzijds een functie op tactisch/strategisch niveau, waarbij brede kennis van telecom op hoofdlijnen, bedrijfskundig inzicht en analytische vermogen nodig is. Hij of zij zal in samenspraak met de informatiemanager de spin in het web zijn tussen gebruikers, processen en technologie zoals ook te zien is in het schema. Anderzijds is er op tactisch/operationeel niveau een centrale rol voor telecomdeskundigen, die als geen ander weten wat er vanuit kwaliteit nodig is op het gebied van routing, voeding en implementatie. Bijvoorbeeld als kwaliteitsmanager of adviseur van ICT-beheer.