



# Telefoniekosten, snijden of beheersen?

**Bij veel bedrijven wordt telefonie nog steeds als kostenpost gezien en niet als business-enabler. De facility manager staat dan ook onder grote druk om te besparen, echter wel met behoud van kwaliteit, beschikbaarheid en functionaliteit. Zijn er nog wel mogelijkheden om te besparen of kosten te beheersen?**

*John Schmeitz*

Allereerst is er een aantal trends vanuit de technologie en de markt, die in ieder geval de potentie hebben om kosten te besparen en/of beter te beheersen. Een aantal van deze trends is:

- doorbraak Voice over IP (VoIP) in de openbare infrastructuur;
- apparatuur voor IP-telefonie wordt steeds goedkoper;
- door Carrier Preselect (CPS) en VoIP veel telecomleveranciers;
- breedband wordt steeds breder en vaak ook goedkoper;
- inzet webapplicaties voor beheer- en remotemanagement;
- leveranciers van mobiele telefonie steken in op vervangen vast toestel met flatrates;
- unified communications, combinatie van e-mail, messaging en diverse communicatiemiddelen;
- leveranciers van communicatie-infrastructuur leveren managed-service-telefonie;
- nagenoeg elke leverancier levert elektronische factuurinformatie;
- gezamenlijk inkopen van producten/diensten vanwege volumevoordeel.

Genoemde trends bieden vaak meer functionaliteit voor minder kosten of zorgen door het omzetten van investeringskosten in exploitatiekosten voor een beter beheersbaar kostenpatroon. In feite zouden ook baten in de zin van hogere en/of efficiëntere productiviteit mee moeten wegen, echter in de praktijk zijn deze niet altijd hard te maken. Navolgend zal dan ook alleen nader ingegaan worden op kostenbesparing/kostenbeheersmogelijkheden ten aanzien van openbare-

## Praktijkvoorbeelden

Een bedrijf wil haar telecom aanpassen vanwege bijvoorbeeld: onvoldoende functionaliteit, bedrijfsstrategie, afgeschreven telefooncentrale of een aflopend contract. Doordat door convergentie van spraak, data, messaging en beeld steeds meer technologieën in elkaar grijpen is optimale besparing en beheersing alleen te bereiken door telecom integraal te benaderen. Door eerst globaal de richting voor telecom te bepalen zijn selectietrajecten te benoemen. Hierbij is een aantal aandachtspunten van belang:

- bedrijfsdoelstelling;
- inrichting werkproces;
- huidige infrastructuur;
- beschikbaarheid (dekking en capaciteit);
- functionaliteit;
- mobiliteitsprofiel (vaste kantoorplek, ambulante in en om het gebouw, roadwarrior);
- usertype (telefoniste, callcenteragent, secretaresse, gewone gebruiker etc.);
- beheersproces;
- contractvoorwaarden (bijvoorbeeld bedingen van blokkering, zodat alle mobiele abonnementen gelijk aflopen en opnemen marktconformiteitsclausule);
- contractmanagement;
- costmanagement (controle op basis van elektronische facturen/callrecords).

Concreet: door bedrijfstelefonie en mobiele telefonie samen te bekijken zijn vaste toestelaansluitingen te besparen, is meer functionaliteit op de mobiele telefoon aan te brengen en daarmee is betere ondersteuning van het werkproces mogelijk. Besparing directe kosten tussen de 10 en 30 procent. Door gebruikmaking van breedband zijn geen huurlijnen meer nodig voor telefonie tussen de vestigingen. Besparing tot 50 procent. Gezamenlijk inkopen van ISDN-30-infrastructuur heeft voor de deelnemende instellingen geleid tot een besparing van 10 procent (kleine instelling) tot 30 procent (grote instelling). Goede contracten afsluiten, waardoor de leverancier scherp blijft en eventuele afkoop bij overstappen tot een minimum wordt beperkt. Besparing op termijn 5 tot 40 procent. Overbodige infrastructuur opruimen is daarnaast een leuke quick win.

infrastructuurtelefonie, mobiele telefonie en bedrijfstelefonie.

## Openbare-infrastructuurtelefonie

Eerder genoemde ontwikkelingen zorgen - door onder andere marktwerking van de leveranciers - ervoor dat u steeds een lagere prijs hoeft te betalen voor dezelfde functionaliteit. Ook is onderling gratis bellen of tegen een vast bedrag per maand mogelijk, wat onderlinge huurlijnen tussen vestigingen voor telefonie in veel gevallen overbodig kan maken. Door intelligente noodrouteringen of fallback en de snelle activeringsmogelijkheid, is het ook vanuit het oogpunt van beschikbaarheid haalbaar om te kiezen voor één leverancier. Dit kan grote kostenvoordelen bieden, afhankelijk van het onderlinge verkeer tussen vestigingen of samenwerkende bedrijven. In de praktijk zie je echter nu nog veel dat de goedkoopste leverancier het uitgaande verkeer mag afhandelen, maar inkomend verkeer wordt uit oogpunt van redundantie dan door een andere leverancier geregeld.

## Inkoopvoordeel

Een ander aspect dat tot kostenvoordelen kan leiden is gezamenlijk inkopen. Leveranciers

staan hier steeds meer voor open, echter is er wel een aantal aandachtspunten, waarmee rekening gehouden moet worden.

Gezien het feit dat bij gezamenlijk inkopen ook vaak gecommiteerd moet worden voor een looptijd van twee tot drie jaar is het van groot belang om een stok achter de deur te houden door een goede marktconformiteitsclausule op te nemen. Deze moet ervoor zorgen dat bijvoorbeeld een leverancier maximaal 5 procent boven de prijs mag zitten van de twee goedkoopste concurrenten op basis

van dezelfde functionaliteit. Indien het verschil groter is, zal de leverancier zijn prijzen moeten verlagen of het contract ontbinden zonder afkoop, zodat een nieuwe selectie kan plaatsvinden. De marge moet reëel zijn, want alleen een win-winsituatie is duurzaam.

Bij gezamenlijk inkopen zal er een mantelovereenkomst moeten komen, die recht doet aan het feit dat bedrijven met een hoog belvolume ook naar verhouding meer willen profiteren. Dit kan gerealiseerd worden door de leverancier individueel korting te laten geven op het individuele belvolume met in het mantelcontract additionele korting op basis van het gezamenlijk volume. Uit eigen ervaring blijkt dit laatste goed te werken, resulterend in besparingen van 15 tot 40 procent over drie jaar looptijd.

De directe kosten zijn echter pas belangrijk als ook de contractvoorwaarden, beschikbaarheid, kwaliteit en beheersbaarheid afdoende zijn. Hiervoor is diepgaande kennis van de diverse oplossingen en technologieën van belang om een goede risicoanalyse en selectie te kunnen doen. De verschillen tussen de leveranciers zitten hem in detailinvulling, wat grote invloed op de betrouwbaarheid heeft. Is het kwalitatieve gedeelte gereed, dan blijft de prijs over.

## E-auction

Bij verschillende bedrijven horen wij ook de behoefte om de prijs via elektronisch veilen te bepalen. Deze zogenaamde e-auction is nieuw voor de telecomwereld en gezien de opstelling van telecomleveranciers en hun prijsdifferentiatie is het erg complex om uit te voeren. De diverse dimensies, zoals volumekorting, startkosten, bestemmingskosten et cetera, zullen namelijk teruggebracht moeten worden tot één prijsdimen-





sie op basis van TCO en belvolume. Daarnaast moet de e-auctionsoftware dit kunnen faciliteren en de telecomleveranciers willen meewerken. Op dit moment is dat nog maar zeer de vraag. Überhaupt is het bij e-auction nog steeds zaak, eerst een selectie te doen op beschikbaarheid, functionaliteit en kwaliteit. Daarna zal e-auction het prijsniveau bepalen.

### **Voice over IP**

Een andere ontwikkeling die de markt behoorlijk in de war kan schoppen is het aanbieden van openbare infrastructuur telefonie via VoIP. Priority Telecom biedt al iets dergelijks aan, genaamd: ISDN-flex, echter binnen een paar maanden zullen meerdere partijen telefonie aansluitingen via VoIP aan gaan bieden. Aangezien het verkeer op deze manier door de leverancier vaak efficiënter gerouteerd kan worden zijn er ook kostenvoordelen voor de klant mogelijk. Dit kan behoorlijk oplopen afhankelijk van de benodigde bandbreedte en het aantal vestigingen. Hierbij is wel een belangrijk aandachtspunt dat de telefooncentrale geschikt moet zijn voor een openbare IP-aansluiting met ondersteuning van H.323 of Session Initiation Protocol (SIP). Is dat niet het geval dan is een protocolconverter naar ISDN-30 een mogelijkheid om toch op de telefooncentrale aan te sluiten. Echter gaat dit ten koste van de schaalbaarheid van IP, omdat niet meer dan 30 spraakkanalen mogelijk zijn per ISDN-30 interface.

### **Mobiele telefonie**

De mobiele markt is aardig verzadigd. Dit heeft ertoe geleid dat sommige leveranciers zich nu richten op substitutie van de vaste telefoon door een GSM. Met name Vodafone steekt hier fors op in met hun Wireless Office. Kostentechnisch blijkt dat met afkoop van het onderlinge verkeer - want vaste telefoons hebben onderling tenslotte ook geen gesprekskosten - een besparing van 15 tot 30 procent vaak haalbaar is. Dan zal het echter wel mogelijk moeten zijn geen kosten meer voor het vaste toestel op het gebied van hardware en servicekosten te hoeven betalen. Iets wat contractueel niet altijd mogelijk is.

Uiteraard is het kostenaspect niet alles en is het niet voor iedere gebruiker interessant. Of biedt de GSM simpelweg te weinig functionaliteit. Gaat het om een gebruiker die vaak niet op zijn vaste werkplek zit, dan is het zeker interessant om te overwegen. Ook komen steeds meer faciliteiten - die bekend

zijn vanuit de telefooncentrale - beschikbaar via het mobiele netwerk.

In het kader van kostenbesparing is het advies ook om af te zien van hardwaresubsidie. Hierdoor kan de leverancier een betere prijs aanbieden en meer transparantie op het gebied van de kosten van hardware. Iedereen betaalt dezelfde prijs, ongeacht of het gaat om een nieuwe of bestaande aansluiting. Dit voorkomt ook dat mensen een toestel met subsidie aanschaffen en vervolgens de SIM-kaart op de plank leggen.



### **Vaste bedrijfstelefonie**


De bedrijfstelefonie - van oudsher het domein van de telefooncentrale - is als gevolg van allerlei ontwikkelingen door steeds meer communicatiemogelijkheden te vervangen dan wel te combineren. IP-telefonie breekt volgens onderzoeksbureaus zoals Gartner en IDC dit jaar echt door. Dit zal leiden tot hogere volumes en dus lagere prijzen. Ook kunnen bedrijven met meerdere vestigingen en/of thuiswerkplekken steeds meer profiteren van IP-telefonie via breedbandverbindingen. De telefooncentrale of callmanager is dan in principe alleen nog maar nodig op één plek. Alle kleinere vestigingen hebben dus geen eigen telefooncentrale meer nodig en voor thuiswerkplekken kunnen declaraties van de telefoniekosten en onderlinge gesprekskosten vaak achterwege blijven. Daarnaast zijn er goede mogelijkheden om bijvoorbeeld te koppelen met de GSM. Dit zorgt vaak voor lagere kosten van vast naar mobiel, maar ook voor meer functionaliteit. Een belangrijk hulpmiddel in het kader van efficiëntie is een bereikbaarheidsapplicatie waarmee de eindgebruiker kan instellen waar en via welk communicatiemiddel (voicemail, GSM, SMS, e-mail, vaste telefoon, collega et cetera) hij te bereiken is. Dit scheelt, los van de betere bereikbaarheid, tijd, capaciteit van andere medewerkers en vaak ook doorschakelkosten, omdat de beller hooguit eenmaal doorgeschakeld wordt. Uiteraard is hier wel discipline voor vereist.

### **Managed-servicetelefonie**

Ook een mogelijkheid is om het beheer en updaten naar de laatste technologie over te laten aan de leverancier op basis van telefonie-inkopen als dienst. Dit is met name interessant als investeringen niet mogelijk zijn, maar wel de wens bestaat naar IP-telefonie te groeien. Managed-servicetelefonie, zoals Versatel nu in de markt zet, is dan een mogelijkheid. Van belang is dan wel goed te weten wat de benodigde functionaliteit is en hoe het migratiepad is. Niet alleen qua techniek, maar ook qua beheer en ondersteuning van de eindgebruikers (proces, instructies, et cetera).

### **Conclusie**

In de praktijk blijkt dat vooral bij integrale benadering kostenbesparing mogelijk is, bijvoorbeeld in combinatie met de openbare infrastructuur en mobiel. Ook managed-servicetelefonie kan uitkomst brengen, echter moet de organisatie wel gereed zijn om de telefooncentrale en het beheer min of meer los te laten en volledig over te stappen op het afnemen van een telefoniedienst.

Kostenbesparing houdt echter een keer op en dan zal het moeten komen van kostenbeheersing, slim inrichten van beheer en het benutten van alle mogelijkheden. Zowel op het gebied van technologie, maar ook met betrekking tot de invulling van het ondersteunende proces. Hierdoor ontstaan er ook baten in de zin van meer productiviteit en efficiënter gebruik van de beschikbare middelen. Dat geeft uiteindelijk het meeste rendement. Let hierbij niet alleen op de directe kosten, aangezien betere functionaliteit vaak zal leiden tot een hoger verkeersvolume. Over het geheel gezien zal het bedrijf er echter wel voordeel van hebben. Het advies is uit te gaan van telecombeleid afgestemd op bedrijfsdoelstellingen en procesinrichting. Daarbij niet alleen naar directe kosten kijkend, maar vooral naar de business-enabling, die telecom kan bewerkstelligen. Snijden in directe kosten is in sommige gevallen zeker mogelijk, maar met integraal telecombeleid, goede procesinrichting en managementsystemen wordt het rendement een stuk hoger. 

Ing. John Schmeitz is organisatiedeskundige Telecom bij Floyd Telecom Competence Center en gespecialiseerd in telecombeleid, selectietrajecten en kostenreductie. Voor reacties: johnschmeitz@floyd.nl