

Telecombeleid vergroot kostenbesparing

Ondernemingen kunnen telecomkosten reduceren door leveranciers onder druk te zetten of door goedkopere leveranciers te kiezen. Kostenreductie mag echter niet ten koste gaan van de kwaliteit van telecommiddelen. Goede definiëring van telecombeleid binnen het raamwerk van TACOPA biedt handvaten voor de effectieve inzet van de telecommiddelen.

Door John Schmeitz en Jos van Best

Bedrijven vragen zich bij de overgang naar VoIP af of ze daarmee kostenefficiënter kunnen werken, of ze door dataverbindingen te gebruiken de totale telecomminfrastructuur beperken en of het beheer van VoIP gemakkelijker of sneller is. Vragen die rijzen bij de introductie van mobiel extern zijn; is mobiel extern ook intern te gebruiken en zo ja, hoe?

Wat levert mobiel extern op en hoe kan het project het best worden aangepakt? Verder moeten telecommanagers zich afvragen of deze aanpassing in de communicatiebehoefte past. Bedrijven kunnen veel kosten besparen door te onderhandelen met leveranciers maar ook door na te denken over de juiste inzet van beschikbare telecommiddelen en het gebruik ervan door de organisatie.

Communicatieplan

Een andere inzet van telecommiddelen kan op de korte termijn besparingen opleveren die op de middellange termijn desinvesteringen blijken. Om desinvesteringen te voorkomen, is het van belang beleidsmatig met telecom om te gaan. Een definitie van telecombeleid in de organisatie onderkent de samenhang en impact van de telecommiddelen en -systemen als geheel en legt deze structuur

vast. Beleidsmakers denken na over hun bedrijfsstrategie en over hoe de organisatie de doelstellingen zou moeten realiseren. Telecombeleid bepaalt vervolgens op basis van functionele behoeften en de bedrijfsstrategie welke telecommiddelen de doelstellingen het beste kunnen ondersteunen. Vanuit het telecombeleid anticipeert de organisatie ook op de organisatorische aspecten van telecom zoals het operationeel beheer. Wanneer het management eenmaal heeft bepaald welke telecommiddelen worden ingezet, kan het de juiste leverancier via een vast proces selecteren.

Telecombeleid gaat zowel over vaste en mobiele telefonie als over datacom en kan gestructureerd in de organisatie worden gerealiseerd met het *Tactisch Communicatie Technologie Programma (TACOPA)*. Deze methodiek zorgt ervoor dat de noodzakelijke informatie uit de orga-

nisatie wordt gespiegeld met de markt en de technologische ontwikkelingen. Vervolgens kan op basis van de impact van een bepaalde technologie worden bepaald welke invulling het beste is voor de organisatie. Dat hoeft niet persé de beste of nieuwste technologie te zijn, maar juist die technologie die het beste aansluit bij de organisatie en de huidige telecommiddelen en systemen.

Alleen al door duidelijkheid over de te volgen route creëert het management rust en stabiliteit in de organisatie. Bovendien biedt een communicatieplan nuttige ingrediënten voor beheersbaarheid. Doordat slechts 20 procent van de kosten zitten in de aanschaf van telecommiddelen zal beheersbaarheid meer geld opleveren dan alleen kostenreductie door goedkoper inkopen.

Een ander punt dat pleit voor telecombeleid is dat TACOPA integraal alle communicatiemiddelen bekijkt en daardoor ook de benodigde infrastructuren kan reduceren. Door hogere volumes en mantelcontracten die beheer en SLA's borgen, zijn dus ook betere voorwaarden te bedingen. Ook in geval van voorgeno-

Telecombeleid wordt bewaakt door telecommanagers en geeft lijnmanagers houvast welke communicatiemiddelen hoe en waarvoor moeten worden gebruikt. Operationeel is er een continu controleproces tussen lijnmanagement, gebruikers, systemen en telecommanagers.



John Schmeitz en Jos van Best zijn als Senior Consultant werkzaam bij Floyd Telecom Competence Center en gespecialiseerd in Netwerken, Kostenbeheersing en Telecombeleid. (johnschmeitz@floyd.nl, josvanbest@floyd.nl)

NIVEAU

men outsourcing is het van belang het telecombeleid erbij te betrekken zodat beoogde verbeteringen en besparingen in de onderhandelingen met de leverancier kunnen worden meegenomen.

Telecombeleid is ook noodzakelijk bij het afstemmen van de verschillende doelstellingen van telecommanagers en financieel verantwoordelijken. Over het algemeen is de belangrijkste doelstelling van telecommanagers het operationeel houden van de telecomsystemen ofwel maximale *uptime*. De financiële verantwoordelijken zijn meestal de initiators van kostenreducties. Als telecommanagers tevreden zijn met de huidige leveranciers dan zitten ze niet te wachten op nieuwe onderhandelingen. Temeer vanwege de onzekerheid over de kwaliteit en beheeraspecten van de nieuwe apparatuur. Telecombeleid geeft de kaders waar de telecommiddelen aan moeten voldoen. Vervolgens worden met een selectietraject ook *uptime* en kwaliteit meegenomen.

“Als telecommanagers tevreden zijn met de huidige leveranciers, dan zitten ze niet te wachten op nieuwe onderhandelingen.”

Inventarisatie

Een ander essentieel onderdeel dat voortvloeit uit het telecombeleid is het gebruik van de verschillende telecommiddelen. Iedere medewerker dient de middelen te hebben die zijn functie maximaal ondersteunen. Vaak blijkt dat medewerkers telecommiddelen hebben die ze voor hun functie niet gebruiken. Verder blijkt vaak uit de inventarisatie voorafgaand aan het formuleren van telecombeleid dat er ook middelen zijn die niet meer worden gebruikt zoals huurlijnen en mobiele nummers. Telecommanagers willen graag dat het lijnmanagement actief stuurt op het gebruik van telecommiddelen zodat vraag en aanbod in de organisatie goed op elkaar zijn afgestemd. Dit vraagt binnen de organisatie ondersteunende systemen waar lijnmanagers direct kunnen zien

wie welke middelen gebruikt, of dit past bij zijn functie en wat de kosten van het gebruik van de telecommiddelen zijn. ■

Conclusies

Kostenreductie door goedkoper inkopen is een stap die telecommanagers altijd moeten doorlopen. Het rendement op de middellange en lange termijn is echter groter als deze stap wordt genomen na het realiseren van kostenbeheersing. Kostenreductie mag echter niet ten koste gaan van de kwaliteit van de telecommiddelen. Door Telecombeleid te definiëren ontstaat duidelijkheid welke telecommiddelen op welk moment in de organisatie worden gebruikt en onder welke randvoorwaarden. Daarmee kunnen de besparingen worden geoptimaliseerd door enerzijds voldoende kwaliteit zo gunstig mogelijk te kunnen inkopen en door anderzijds efficiëntere inzet van telecommiddelen.