

Mobilfunkmanagement bei Pitney Bowes Deutschland

Pitney Bowes ist der Erfinder der Frankiermaschine, Weltmarktführer in Postbearbeitung und führender Spezialist für Mailstream-Technologie. Seit 1961 ist die Pitney Bowes Deutschland GmbH auch auf dem deutschen Markt tätig. Neben professioneller Hardware zur Postbe- und verarbeitung

im Büro und Highend-Postproduktionsbereich bietet das Unternehmen passende Software, individuelle Services und Beratung, um Unternehmen in allen Belangen der Post- und Dokumentenverarbeitung mit Lösungen zu versorgen.

■ Die Ausgangssituation

Lange Jahre wurde das Thema Mobilfunkmanagement und Geräteverwaltung bei Pitney Bowes durch eine Vollzeitposition abgedeckt. Der Mitarbeiter pflegte und verwaltete die Tarifdaten manuell in Excel-Sheets und führte auch die Rechnungsprüfung sowie Aufteilung auf die Kostenstellen manuell

durch. Auch die Lagerhaltung von Austauschgeräten sowie Zubehör wurde am Unternehmenssitz vom Mitarbeiter betreut. Als der Mitarbeiter in Rente ging und die Position neu besetzt werden musste, hat sich Pitney Bowes auch nach Alternativen und einer vereinfachten Abwicklung erkundigt.

■ Die Vorgehensweise

consense wurde vom Kunden als Berater und Dienstleister hinzugezogen und in einem Workshop wurden die wichtigsten Anforderungen an ein neues Modell aufgenommen. Im ersten Schritt wurden Bestandsdaten von allen Mobilfunkteilnehmern im consense CRM- System (Customer Relationship Management System) aufgenommen. Des Weiteren wurde für alle Niederlassungen in Deutschland ein zentrales Mobilfunklager bei consense eingerichtet. Die regelmäßige Aufstockung des Lagerbestandes war mit dem Kunden im Workshop definiert worden, sowie die Konfiguration der HTC Geräte mit einer firmeninternen Software durch consense vor dem Versand an die Mitarbeiter.

Jeder Mitarbeiter hat die Möglichkeit, über eine Hotline direkt das Auftragsmanagement von

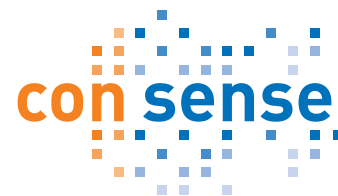
consense zu kontaktieren und Störungen mit Providern, Reklamationen der Hardware oder Beratungen direkt zu platzieren. Bestellungen unterliegen allerdings einer vorher definierten Legitimationsregel.

Ein essentieller Bestandteil der Neuerungen war die Entwicklung und Einführung von drei unterschiedlichen Mitarbeiterprofilen für Vertrieb, Technik und Innendienst, die jeweils feste Tarife, Optionen sowie definierte Standardgeräte enthalten.

Die Tarife und Optionen werden von consense regelmäßig analysiert und gegebenenfalls angepasst.

Neben der Betreuung im Tagesgeschäft werden für den Kunden monatliche Reports erstellt, die die Kostenentwicklung im Bereich Mobilfunk aber auch im Festnetz auf jede Kostenstelle herunter gebrochen aufzeigen.

Fallstudie: Mobilfunkmanagement bei Pitney Bowes Deutschland GmbH



Ebenso informiert consense den Kunden proaktiv über Änderungen am Markt und berät zu individuellen Auslandsoptionen für einzelne Mitarbeiter.

Darüber hinaus begleitete consense den Kunden bei der Portierung des gesamten Mobilfunkbestandes zu einem anderen Provider. Die Kommunikation mit dem neuen Provider sowie die Vorbereitung und letztendliche Abwicklung wurden von consense übernommen und fanden in enger Abstimmung

mit dem Kunden statt. Die Portierung zu einem Stichtag mit dem Versand der SIM Karten, einer Einweisung jedes Mitarbeiters und der Austausch der Hardware fand ebenfalls durch consense statt.

Der Service wurde gemäß den steigenden Anforderungen immer weiter ausgebaut und inzwischen wird neben den Mobilfunkbereich auch das Festnetz von consense betreut.

■ Das Ergebnis

Die komplette Betreuung im Mobilfunk durch consense bietet für den Kunden den Vorteil, alle Dienste zentral managen und optimieren zu können. Gemeinsam mit dem Kunden konnte ein effizienter

Workflow von der Beratung über die Bestellung und Kostencontrolling bis zum Support umgesetzt werden. Die Ressourcen und Verträge können nun optimal genutzt werden.