Herr der Verträge

Das Management von Mobilfunkverträgen und Hardware für Unternehmenskunden ist ein lukratives Nebengeschäft und ein hervorragendes Kundenbindungsinstrument

Die Mehrheit unserer Kunden möchte das Mobilfunkmanagement outsourcen, weil die Komplexität sie überfordert", erklärt Jörn Leuckel. Er ist Vertriebsleiter Geschäftskunden bei der Bräu Kommunikationstechnik in München und ein alter Hase im Geschäft für Outsourcing. Seit 15 Jahren ist das Unternehmen – und auch er – in diesem Bereich aktiv.

Letztlich kam der Anstoß dazu von einem Kunden. „Dieser hatte eine größere Stückzahl von Karten zu verwalten und wollte diese Aufgabe gerne an einen externen Dienstleister übergeben", erinnert sich Leuckel. Mittlerweile macht das Mobilfunkmanagement laut Leuckel einen nicht unerheblichen Anteil am Gesamtumsatz aus, konkrete Zahlen will der Vertriebsleiter allerdings nicht nennen. Nur so viel: „Wir möchten darauf nicht mehr verzichten."

„Im Idealfall melden Kunden Veränderungen vorab, doch häufig wird das vergessen"

Martin Wittig,
Geschäftsleiter Vertrieb,
Consense

Unterschiedliche Ansätze

Und auch die steigende Zahl der Kunden zeigt, dass es durchaus einen Bedarf für das Outsourcing des Mobilfunkmanagements gibt. Denn über die Jahre ist in vielen Unternehmen ein wahrer Wildwuchs an Verträgen entstanden, die häufig mehr schlecht als recht verwaltet werden. Viele Unternehmen haben beispielsweise seit Jahren teure Verträge laufen, die automatisch verlängert werden, wenn sich niemand darum kümmert. Ein teures Vergnügen. Häufig prüft zudem zwar der Einkauf die Rechnungen, ist aber mit der Optimierung der Verträge in der Regel überfordert – schließlich gibt es eine schier unendliche Zahl an Tarifen oder Optionen. Manchmal wandert das Mobilfunkmanagement dann in die IT-Abteilung – „und spätestens dann überlegen die IT-Administratoren, diesen Bereich outzusourcen", berichtet Kurt Freytag, Geschäftsführer der Karo-Solutions im oberbayerischen Gilching.

Die meisten Kunden haben zwischen

200 und 500 KARTEN

im Einsatz

Dienstleister wie Karo oder Bräu nutzen im Gegensatz zu ihren Kunden eine Software, die das Management der Verträge weitgehend automatisiert. Da es dazu kaum eine geeignete Standardsoftware gibt, haben die meisten Outsourcing-Anbieter ihre Lösung selbst entwickelt oder aber bestehende Programme mit zusätzlichen Features angereichert.

Diese Software, das Kernstück des Mobilfunkmanagements, ist im Grunde eine umfassende Datenbank, in der alle aktuellen Verträge pro Nutzer eines Unternehmens inklusive Hardware gespeichert und alle Tarife der Netzbetreiber hinterlegt sind. Diese müssen selbstverständlich beständig aktualisiert werden. Gleichzeitig werden alle aktuellen Rechnungen der Netzbetreiber in die Datenbank eingespeist. Diese Rechnungen können entweder – natürlich nur mit Zustimmung des Kunden – vom Netzbetreiber direkt an den Dienstleister übermittelt werden. Diese Lösung forciert beispielsweise Karo-Solutions. Häufig liefern aber die Kunden selbst die Rechnungsdaten in elektroni-

Foto: Syda Productions, Bloomua / Shutterstock

„Die meisten Kunden überfordert die Komplexität des Tarifmanagements“

Jörn Leuckel, Vertriebsleiter Bräu Kommunikationstechnik

scher Form an den Dienstleister; Bräu Kommunikationstechnik hat sich ganz bewusst für diesen Weg entschieden. „Ein Grund dafür ist, dass es häufig zu rechtlichen Problemen kommt, wenn personenbezogene Daten an externe Dienstleister ausgelagert werden“, erklärt Leuckel.

Zentrale Datenbanken sind die Basis

Wie auch immer die Daten ins System gelangen – nun geht es an das Kernstück, die Auswertung. Auch hier gibt es unterschiedliche Ansätze. In der Regel umfassen die Services im Mobilfunkmanagement die Verwaltung der Verträge, die Tarifoptimierung, die Rechnungsprüfung und die Auswertung der Kosten mit entsprechendem Reporting.

Bei der Consense GmbH – einem Unternehmen, das ebenfalls als Outsourcing-Dienstleister aktiv ist – werden die Nutzer im Vorfeld in drei Gruppen unterteilt. „Anwender, die wenig oder mittel häufig mobil telefonieren oder surfen sowie die High User“, sagt Martin Wittig, Mitglied der Geschäftsleitung bei der Frankfurter Firma. Jeder dieser Kategorien werden in Absprache mit dem Auftraggeber Schwellenwerte oder Kostengrenzen zugeordnet. „Werden diese über- oder deutlich unterschritten, wird automatisch ein Warnsystem ausgelöst“, so Wittig.

Darüber hinaus werden die Mitarbeiter und auch Vorgesetzte per Mail informiert, dass der Schwellenwert nicht eingehalten wurde. „So kann schneller ermittelt werden, warum die Rechnung plötzlich deutlich höher oder niedriger war“, erläutert Wittig. „Allerdings muss man dieses Vorgehen unbedingt mit dem Betriebsrat abstimmen“, betont er.

Laufender Tarif-Check für den Kunden

Häufig sind Wechsel im Aufgabenbereich eines Mitarbeiters die Ursache für diese Ausrutscher. Ein Entwickler, der in der Regel am Stammsitz arbeitet und kaum Mobilfunkkosten verursacht, wird beispielsweise für ein Projekt beim Kunden vor Ort eingesetzt und verursacht deshalb deutlich höhere Mobilfunkkosten. Umgekehrt kann es auch sein, dass ein Vertriebler in den Innendienst versetzt wird und deshalb eigentlich keinen teuren Datentarif braucht. „Im Idealfall melden die Unternehmen oder die Mitarbeiter diese Veränderungen und vor allem Auslandseinsätze vorab, damit wir für einen begrenzten Zeitraum weitere Tarifoptionen buchen können. Doch häufig wird dies einfach vergessen“, berichtet Wittig. Mit dem laufenden Tarif-Check aber können Tarife deutlich schneller dem neuen Nutzerverhalten angepasst und damit natürlich auch die Kosten reduziert werden.

Zwischen **1,50 EURO** und **5 EURO** pro Karte kosten die Services

Neben der Verwaltung von SIM-Karten, Rechnungen und Tarifen gehört das Hardware-Management ebenfalls zum Aufgabenbereich vieler Outsourcing-Dienstleister. Basis ist auch hier die Erfassung der Daten, etwa der IMEI-Nummern der verwendeten Geräte, zur Verwaltung der Hardware. Dazu kommen aber noch weitere Services wie beispielsweise die Reparatur oder der Austausch kaputter Smartphones und Tablets sowie die Versorgung der Mitarbeiter mit Leihgeräten. Teilweise bieten manche Dienstleister auch Anwender-Hotlines an, wenn Nutzer zum Beispiel mit einem neuen Smartphone nicht zurechtkommen und Fragen zur Bedienung des Endgeräts haben.

Kaum Verbindungen zu MDM-Systemen

Eine Verbindung der Hardware-Services mit Mobile-Device-Management-Systemen ist indes eher selten. Für Jörn Leuckel gibt es hierfür auch nur wenig Bedarf. „Die meisten Unternehmen haben bereits ein System im Einsatz, das von der IT-Abteilung verwaltet wird“, erklärt er. Consense wiederum hat das Mobile Device Management als zusätzliches Modul im Angebot – die Nachfrage ist allerdings laut Martin Wittig eher verhalten.

Und Kurt Freytag ergänzt: „Teilweise bieten wir MDM-Lösungen in Kooperation mit Partnern an, die sich auf diesen Bereich spezialisiert haben.“ Dies erspare ihm, entsprechendes Know-how aufzubauen, gleichzeitig könne er aber doch auf Kundenwünsche eingehen. Generell, so der Geschäftsführer der Karo-Solutions, lebe das Geschäft auch im Mobilfunkmanagement von Netzwerken. „Wir werden oft von Systemhäusern, aber auch von den Carriern selbst den Kunden empfohlen“, berichtet er. Der Grund: Netzbetreiber wie die Telekom oder Vodafone können diese detaillierten Analysen und individuellen Services häufig nicht leisten; viele Systemhäuser und auch Consultants sehen keinen Bedarf, sich in das Thema einzuarbeiten, und lagern diese Dienstleistungen deshalb lieber an Partner aus.

Bei Preisen von 1,50 bis fünf Euro pro Monat und Nutzer, abhängig von den gebuchten Services und der Anzahl der Karten, amortisiert sich der Aufwand in die Entwicklung der Services auch nicht sonderlich schnell. Karo-Solutions beispielsweise managt derzeit rund 10.000 SIM-Karten von Kunden, darunter sowohl Firmen aus dem Enterprise-Segment als auch mittelständische Unternehmen. Wobei der durchschnittliche Kunde zwischen 200 und 500 Karten im Einsatz hat. „Reich wird man davon nicht“, schmunzelt Freytag. Auch sei der Aufwand, beispielsweise für die Pflege der Tarifdatenbank, beträchtlich. Dennoch ist der Service wichtig für das Unternehmen. „Allerdings ist unser Mobilfunkmanagement-Angebot eine wichtige Kundenbindungsmaßnahme, die sehr, sehr gut funktioniert.“ ■

↑ **Mobile Endgeräte wie Tablets oder Smartphones** gehören seit Jahren zu den wichtigsten Arbeitsinstrumenten im Büroalltag

Waltraud Ritzer
telecom-handel.de/wr

Bausteine für das Mobilfunkmanagement

Vertragsverwaltung

In diesen Bereich gehören unter anderem die Abwicklung von Neuverträgen, Vertragsverlängerungen, Optionsbuchungen sowie die Dokumentation des Mobilfunkbestands.

Hardware-Verwaltung

Zu den Aufgaben gehört beispielsweise die Beratung der Kunden bei der Endgeräteauswahl, aber auch die Verwaltung der Gerätedaten sowie der Austausch defekter Hardware mit Reparaturservice.

Tarifoptimierung

Dabei werden die aktuellen Verträge den Bedürfnissen der Anwender angepasst und natürlich optimiert.

Rechnungsprüfung

Eingangsrechnungen der Netzbetreiber werden auf Vertragskonformität überprüft und gegebenenfalls beim Netzbetreiber reklamiert.

Reporting

Die Auswertung der Rechnungsprüfung fließt in das Reporting ein. Rechnungssumen können dabei nach Nutzergruppen oder Kostenstellen zusammengefasst werden.

Zusatzservices

Viele Outsourcing-Dienstleister bieten weitere Services wie etwa eine Anwender-Hotline oder einen Reparaturservice an.