Stijgende kosten telecom? Bespaar op deze 7 manieren

“Organisaties kunnen met TEM enorm besparen op kosten telecom.”

Waarom Telecom Expense Management?

Overal bereikbaar op je mobiel, mailen en vergaderen met de tablet, op afstand samenwerken aan een document: organisaties willen en kunnen niet meer zonder mobieltjes, tablets, laptops én de bijbehorende spraak- en data-abonnementen voor hun werknemers. Hier hangt natuurlijk wel een prijskaartje aan: telecommunicatie staat bij veel organisaties in de top 10 van onkosten. Reden genoeg om deze kosten scherp in de gaten te houden. Uit onderzoek blijkt echter dat veel organisaties totaal geen inzicht hebben in deze kosten: van organisaties met meer dan honderd werknemers heeft ruim twee derde geen weet van hoeveel zij uitgeven aan telecommunicatie. Meestal komt dit door de enorme hoeveelheid in- en externe data die verwerkt moet worden, soms zelfs van meerdere providers. Ook neemt met elk toestel dat er bij komt de complexiteit van de situatie toe.

Organisaties kunnen vaak rond de 30% aan kostenbesparingen realiseren op telecommunicatie door meer inzicht te verkrijgen in waar de kosten vandaan komen en hier ook naar te handelen. Dit inzicht is voor elke organisatie te verkrijgen met Telecom Expense Management. In dit artikel bespreken we de 7 belangrijkste manieren hoe TEM ingezet kan worden bij het terugdringen van de kosten van telecommunicatie.

7 manieren hoe TEM kan helpen:

1. Leesbaar maken informatie vanuit provider
2. Contract afstemmen op belprofiel
3. Spookaansluitingen achterhalen
4. Rapportages draaien en excessen monitoren
5. Privégebruik doorbelasten
6. Werkkostenregeling inzichtelijk maken
7. TEM als bereikbaarheidstool

1. De informatie vanuit de provider wordt wél leesbaar

Ellenlange Excelbestanden met cijfertjes en nog meer cijfertjes. Wie wel eens beloverzichten vanuit providers heeft ingekeken weet dat het niet makkelijk is om hier conclusies uit te trekken over het belgedrag van de organisatie en van individuen. De informatie die providers aanleveren is vaak zeer ondoorzichtig en verwarrend, als deze überhaupt al wordt doorgegeven én ingekeken. Ook moeten interne informatiestromen vanuit de telefooncentrale over in- en uitkomend verkeer verwerkt worden om het verbruik te analyseren. Deze verschillende gegevensstromen maken het heel moeilijk om te zien waar de kosten precies vandaan komen. Door te gaan werken met TEM kunnen kosten toegewezen worden aan individuele gebruikers, teams en afdelingen. Alle informatie wordt verwerkt in overzichtelijke tabellen en grafieken, bijvoorbeeld een top 10 van zware gebruikers en pieken in het dataverbruik. Daarmee komt er voor het management belangrijke sturingsinformatie voorhanden.

“Wijs met TEM kosten toe aan gebruikers, teams en afdelingen.”

2. Het contract wordt afgestemd op het daadwerkelijke verbruik

Het managen van telecom met Telecom Expense Management stelt organisaties in staat te controleren of het contract met de provider en de onderliggende abonnementen nog wel passen bij het daadwerkelijke verbruik. Vaak blijkt namelijk dat dit helemaal niet (meer) het geval is en dat werknemers en afdelingen meer of juist veel minder verbruiken dan wat hun huidige abonnement toelaat. Gebruik buiten de bundel is duur en minuten die de ene werknemer overhoud, kunnen meestal niet zomaar overgeheveld worden naar een andere werknemer. Door het verbruik en de abonnementen periodiek te analyseren, kan er beter onderhandeld en gekozen worden bij het afsluiten van een nieuw contract en soms ook bijgestuurd worden tijdens de contractperiode.

3. Spookaansluitingen komen bovendrijven

Niemand geeft het graag toe maar het gebeurt bijna overal: werknemers die al uit dienst zijn maar die nog steeds bellen met hun zakelijke mobiel. Ook komt het voor dat abonnementen eindeloos 'in de kast' liggen te wachten op een nieuwe gebruiker. Om dergelijke spookaansluitingen tegen te gaan kan door een koppeling met het HR-systeem gemonitord worden of de abonnementen die nog lopen ook daadwerkelijk op naam staan van mensen die nog bij de organisatie werken en of er geen overschot is. De abonnementen van oud-werknemers kunnen, afhankelijk van het contract, stopgezet worden of toegewezen worden aan een huidige werknemer. Verder heeft deze koppeling het voordeel dat er geanticipeerd kan worden op nieuwe werknemers.

"Door het inregelen van alerts komen excessen aan het licht."

4. Met rapportages het bewustzijn verhogen en excessen monitoren

Telecom Expense Management kan al snel veel geld besparen. Het is namelijk makkelijk in te regelen dat er per medewerker een maandelijkse rapportage aangemaakt wordt van het verbruik. Vaak blijkt dat door simpelweg deze gegevens voor te leggen, werknemers bewuster gebruik gaan maken van hun zakelijke abonnement en de kosten direct afnemen. Daarnaast komen veel kosten voort uit (excessief) privé-gebruik van telefoons en tablets. Door het inregelen van alerts komen excessen aan het licht en kan de betreffende medewerker aangesproken en eventueel doorbelast worden.

5. De rekening delen bij één toestel voor zakelijk en privé

Bij Bring en Choose Your Own Device heeft een medewerker nog maar één toestel, die zowel voor zakelijk als privé gebruik is. Werkgevers kunnen een vaste vergoeding afgeven voor zakelijk verkeer, alle kosten op zich nemen of door middel van 'split billing' de rekening delen. Dit laatste is vaak het meest voordelig voor werkgevers. Op basis van bijvoorbeeld tijdsblokken en bestemmingsnummers worden de kosten verdeeld tussen werkgever en werknemer.

6. U weet precies hoeveel u vergoedt en dat is nodig voor de Werkkostenregeling

1 januari 2015 gaat de werkkostenregeling in. Dit houdt in dat werkgevers maar een bepaald percentage van het loon (maximaal 1,5%) aan vergoedingen onbelast kunnen uitkeren, de forfaitaire ruimte. Boven dit percentage is de belasting maar liefst 80%, dus dit is te beschouwen als een boete. Daarnaast moet de mobiele telefoon ook aantoonbaar voor 10% en tablets zelfs 90% zakelijk gebruikt worden om onbelast vergoed te mogen worden. Om dit te kunnen aantonen én om te monitoren of de vergoeding niet te veel forfaitaire ruimte opslokt, biedt TEM uitkomst. Deze intensieve vorm van telecombeheer geeft namelijk inzage in het type verkeer (zakelijk of privé) én de hoogte van de vergoedingen.

"Belgegevens worden met TEM een indicator voor het functioneren van teams en afdelingen."

7. TEM is ook een uitstekende bereikbaarheidsmeter

Tot slot is er nog een andere manier hoe TEM de organisatie geld op kan leveren. TEM is namelijk niet alleen maar inzetbaar voor mobiele telefonie maar ook voor vaste telefonie. Daarom is TEM ook een uitstekende bereikbaarheidsmeter. Het geeft namelijk inzicht in het in- en uitgaande telefoonverkeer op basis van Call Detail Records (CDR) en inzicht in bijvoorbeeld wachttijden en hoe vaak een klant wordt doorverbonden voor hij een medewerker te spreken krijgt. Ook is hiermee af te lezen hoe vaak het gebeurt dat een klant halverwege afhaakt omdat het te lang duurt. Met deze sturingsinformatie heeft u dus ook de sleutel in handen om dienstverlening te verbeteren en direct in het verlengde daarvan efficiënter en winstgevender te opereren.

Daarnaast helpt deze informatie om de operationele kosten te verlagen omdat het inzichtelijk maakt of er het juiste aantal medewerkers op een bepaalde afdeling. Ook kan er gemonitord worden of commerciële afdelingen wel genoeg uitbellen. Kortom, telefoniegegevens worden met Telecom Expense Management een indicator voor het functioneren van teams en afdelingen.

De voordelen op een rij

Veel organisaties kunnen flink besparen op telecommunicatie. Door Telecom Expense Management in te zetten beschikt men over essentiële sturingsinformatie waarmee flinke kostenbesparing behaald kunnen worden:

- ✓ Inzicht in het verbruik, ook op gebruikers- en afdelingsniveau;
- ✓ Informatie over spookaansluitingen;
- ✓ Inzicht in de mate waarin contracten en abonnementen nog op elkaar aansluiten;
- ✓ Creëren van bewustzijn bij medewerkers van de kosten;
- ✓ De telefoonrekening kan gedeeld worden met de werknemer;
- ✓ Hulpmiddel bij de uitvoering van de Werkkostenregeling;
- ✓ Gegevens over de bereikbaarheid en commercieel bereik van de organisatie.

“TEM kunt u helemaal aan ons uitbesteden. Wij verzorgen dan de inrichting en de rapportages.”

TEM, waar wacht u nog op?

TEM is absolute noodzaak om de kosten van telecommunicatie in de hand te houden. De juiste keuze bij de overstap naar het integreren van Telecom Expense Management in de organisatie vraagt wel om expertise en opleiding. TEM kunt u gelukkig helemaal uitbesteden, waarbij wij het platform hosten, facturen controleren en verwerken en de rapportages verzorgen. Bijkomend voordeel voor u is dat er intern geen tijd en geld besteed hoeft te worden aan het opleiden van personeel en ook bij verloop of wisselende functies let er iemand op de kosten. Daarnaast onderhandelen wij als onafhankelijk adviesbureau met providers om zo voor u tot de meest voordelige abonnementen te komen. Neem voor meer informatie of een vrijblijvende offerte contact op, wij zijn u graag van dienst!

Wilco Smit, Business Consultant
WCS TeleAdvies B.V. | Stemerdingweg 5 | Soesterberg
0346 - 350808 | www.wcsteleadvies.nl | info@wcsteleadvies.nl