



Lifecycle Management macht Mobilfunk zur commodity

Mobilgeräte sind in Unternehmen unverzichtbar – doch ihre Verwaltung kann schnell zur Herausforderung werden. Von der Beschaffung über die Konfiguration bis hin zu Reparaturen und der sicheren Entsorgung: Ohne ein strukturiertes System entstehen unnötige Kosten, Verzögerungen und Sicherheitsrisiken. Die esp group bietet Unternehmen eine ganzheitliche Lösung für diesen gesamten Lebenszyklus von Mobilgeräten.

Im Interview berichtet **Joachim Junker**, Service Owner Digital Workplace, Central Europe, bei BP Europa SE über die Zusammenarbeit im Lifecycle Management mit der esp group.

Herr Junker, bitte beschreiben Sie uns doch, in welcher Größenordnung Sie in Deutschland Mobilfunk im Unternehmen nutzen.

Joachim Junker: Der Mobilfunk ist ein länderspezifischer Service und dementsprechend lokal aufgesetzt. Wir haben in den verschiedenen Gesellschaften der Gruppe in Deutschland 2.500 bis 3.000 Mobiltelefone im Einsatz und gehören damit zu den Ländern mit den meisten Nutzern im Konzern nach UK und USA.

Welche Bedeutung hat der Mobilfunk für die Mitarbeitenden in ihrem Arbeitsalltag?

Grundsätzlich ist Mobilfunk eine commodity. Ich kann überall ein Telefon kaufen, dann kommt eine Telefonnummer dazu und damit ist die Sache eigentlich erledigt. Heutzutage kommen allerdings Nutzungen hinzu, die den Mobilfunk zu einem Thema für mein Team und mich machen: Wie nutzen die Mitarbeitenden auf dem Mobiltelefon sicher und effektiv die Office-365-Umgebung und die Office-Produkte, um mobil zu arbeiten? Und wie nutzen sie Teams, um unter anderem über das Mobiltelefon mit Teams zu telefonieren oder an Videokonferenzen teilzunehmen? Denn es gibt Kolleginnen und Kollegen, die auf ein Notebook verzichtet haben und das Mobiltelefon mit einem großen Bildschirm und einer Tastatur verbinden.

Was sind die Herausforderungen in diesem Mobilfunkservice, die die esp group mit ihrem Lifecycle Management für Sie löst?

Zunächst einmal benötigten wir aufgrund einer Insolvenz kurzfristig einen neuen Servicepartner. Dieser anspruchsvollen Aufgabe hat sich die esp group gestellt, denn wir brauchen ein umfassendes Lifecycle Management in der oben beschriebenen Größenordnung.

Das beginnt bei der Bestimmung eines Warenkorbes, aus dem die Mitarbeitenden ihr Gerät auswählen können. Dann gilt es die Bestellungen, die Auslieferung und die Anleitung zur Einrichtung des Geräts abzubilden.

Im laufenden Betrieb geht es vor allem um Fragen zu Tarifen und Tarifoptionen. Muss beispielsweise etwas angepasst werden, wenn jemand auf Dienstreise in die USA fährt? Ein zweiter Schwerpunkt in dieser Phase ist der sogenannte Break-and-Fix, also der Austausch defekter Geräte innerhalb von 24 Stunden. Am Ende des Lifecycles steht die Rücknahme des Telefons für Mitarbeitende, die das Unternehmen verlassen, oder der Austausch nach vier Jahren Nutzung.

Zur Person

Als Service Owner Digital Workplace Central Europe verantwortet Joachim Junker die Workplace Service für rund 8.500 Mitarbeitende in den Nordics, DACH und Benelux. Deutschland ist dabei der größte Markt. Zu den Workplace Services gehört die gesamte Infrastruktur wie Netzwerke, Notebooks, Drucker, Telefonie sowie Service-Desk-Leistungen, Prozesse und Einkaufsstrukturen.

Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit?

Wir möchten Mobilfunk als commodity nutzen, wie Strom aus der Steckdose. Das beginnt für mich bei einer schnellen und effektiven Kommunikation. Dazu kommt in diesem Fall, dass der Dienstleister in kürzester Vorlaufzeit in Verträge einspringen und sie weiterführen musste. Die esp group hat sich der Herausforderung gestellt und sich mit voller Kraft eingesetzt. In kurzer Zeit haben sie uns dabei Lösungen aufgezeigt, die wir vorher so noch nicht gesehen haben. Womit ich besonders zufrieden bin, ist das dedizierte Team von Ansprechpartnern, das sich an der Hotline um unsere Mitarbeitenden kümmert. Die stecken voll im Thema und dadurch vermeiden wir unnötige Situationen wie beispielsweise die Bestellung von Telefonen, die nicht im Warenkorb sind.

Welchen Nutzen ziehen Sie aus der Auslagerung des Lifecycle Managements an die esp group?

Zunächst einmal hat die esp group uns gezeigt, wie wir unsere Verträge weiter verbessern und dadurch Kosteneinsparungen realisieren können. Dann haben wir durch die dedizierten Ansprechpartner den laufenden Betrieb sehr gut im Griff. Was uns aber darüber hinaus wirklich hilft, ist die Professionalität und die Struktur der esp group in der Administration, vor allem auch bei der Rechnungsstellung. Wir haben eine Konstellation mit dem Provider Vodafone und unserer Konzernstruktur. Dazwischen nimmt die esp group eine Vermittlerrolle ein, damit nicht nur die Mitarbeitenden den Mobilfunk als commodity nutzen können, sondern damit auch die administrative Abwicklung zwischen den Systemen von Provider und Kunde genauso reibungslos funktioniert. Da hat die esp group einen super Job gemacht.

Herr Junker, lassen Sie uns zum Abschluss nach vorne blicken. Wie wird sich das Thema Mobilfunk bei bp in Deutschland entwickeln?

Der reine Service wird sich nicht großartig verändern. Aber wir sehen bei unseren Anwenderinnen und Anwendern, dass Technik mehr und mehr verstanden wird und selbstverständlicher genutzt wird. Das heißt, es wird beispielsweise immer weniger die Frage gestellt, wie man E-Mails auf das Mobiltelefon bekommt. Die Zahl der Fragen an den Service Desk verringert sich deutlich. Wir werden mit der esp group darüber sprechen, was wir tun können, um diesen Trend für uns zu nutzen. Können wir vermeiden, dass weitere Anrufe am Service Desk erfolgen, wenn wir andere FAQs zur Verfügung stellen oder eine KI einsetzen? Denn dann werden wir langfristig weiter Kosten senken können.

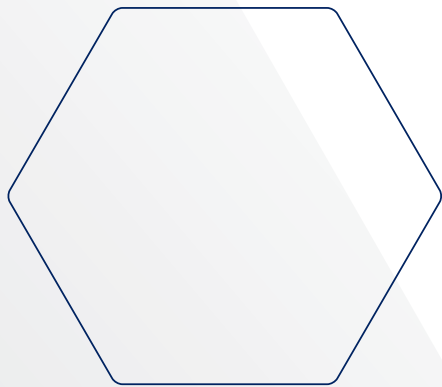
Ein zweites Thema sind incidents. Etwas funktioniert nicht und es kommt zu Peaks an der Hotline. Wie und wo kann ich künftig Informationen hinterlegen, um im Fall einer solchen Störung zu vermeiden, dass die Mitarbeitenden alle bei der Hotline anrufen, wenn die Störung auf unserer Seite liegt? Das ist für mich eine langfristige Perspektive und ich freue mich darauf, auch diese Themen mit der esp group gemeinsam anzugehen.

Herr Junker, wir danken Ihnen für das Gespräch.



Zum Unternehmen

Mit den Produkten und Dienstleistungen unter den Marken bp, Aral und Castrol erreicht bp in Deutschland täglich Millionen Kundinnen und Kunden. Mit rund 4.000 Mitarbeitenden an sieben Standorten treibt bp Deutschland an: Das Unternehmen sorgt für Mobilität zu Land, zu Wasser und in der Luft, für Wärme und Produkte des täglichen Lebens. bp betreibt Raffinerien, produziert Kraftstoffe, Heizöl, Schmierstoffe und petrochemische Produkte, liefert Produkte, die an Großhändler, Zwischenhändler und über Tankstellen an Endkundinnen und -kunden verkauft werden. bp bietet über Schnellladesäulen das Laden von Elektroautos an, beliefert Endkundinnen und -kunden sowie große und regionale Flughäfen mit Flugkraftstoffen und stellt umfangreiche Mobilitätslösungen zur Verfügung.



esp|group

Enterprise Service Provider

ESP.GROUP GmbH

Solmsstraße 71 · 60486 Frankfurt am Main

Fon 069 710486-930 · Fax 069 710486-935

info@espgroup.de · www.espgroup.de