CONBATO

# CASE STUDY

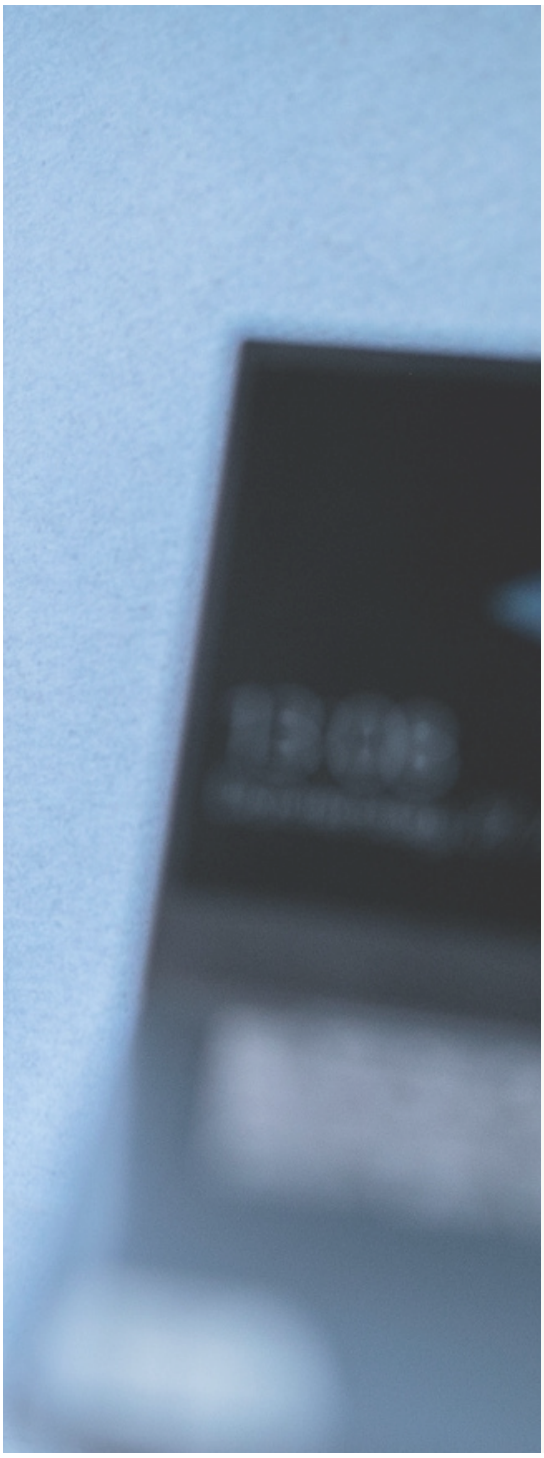
NOV. 2020



**REFERENZKUNDE:**

GSM Training & Integration GmbH

# DAS UNTERNEHMEN



## GSM TRAINING & INTEGRATION GMBH

GSM Training & Integration GmbH ist ein AZAV-zertifiziertes Unternehmen (Bildungsträger) mit Headquarter in Kiel. GSM führt als Dienstleister Maßnahmen über den Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein (AVGS) für Langzeitarbeitslose durch und nimmt an Ausschreibungen von Arbeitsagenturen und Jobcentern deutschlandweit teil. GSM ist Experte für individuelle Coachings und kombiniert diese mit Gruppen - sowie Projektarbeit.

Beratungsleistungen gehen von der sozialen Beratung, über das Erstellen von Bewerbungsunterlagen bis hin zur Vermittlung in ein Praktikum oder in ein Anstellungsverhältnis.

Derzeit zählt GSM über 1100 Mitarbeiter/innen, die an über 200 Standorten eingesetzt und in mehr als 430 Projekten bundesweit tätig sind. Darunter Teilzeitangestellte, Vollzeitangestellte, Freiberufler und geringfügig Beschäftige.

# AUF EINEN BLICK

## ZIEL:

Transparenz über die circa 1.000 eingesetzten SIM Karten und Smartphones und Verbesserung der vorhandenen Konditionen. Zusätzlich sollte der Prozess verbessert werden um mit auftretenden Problemen zu den SIM Karten und Smartphones umzugehen.



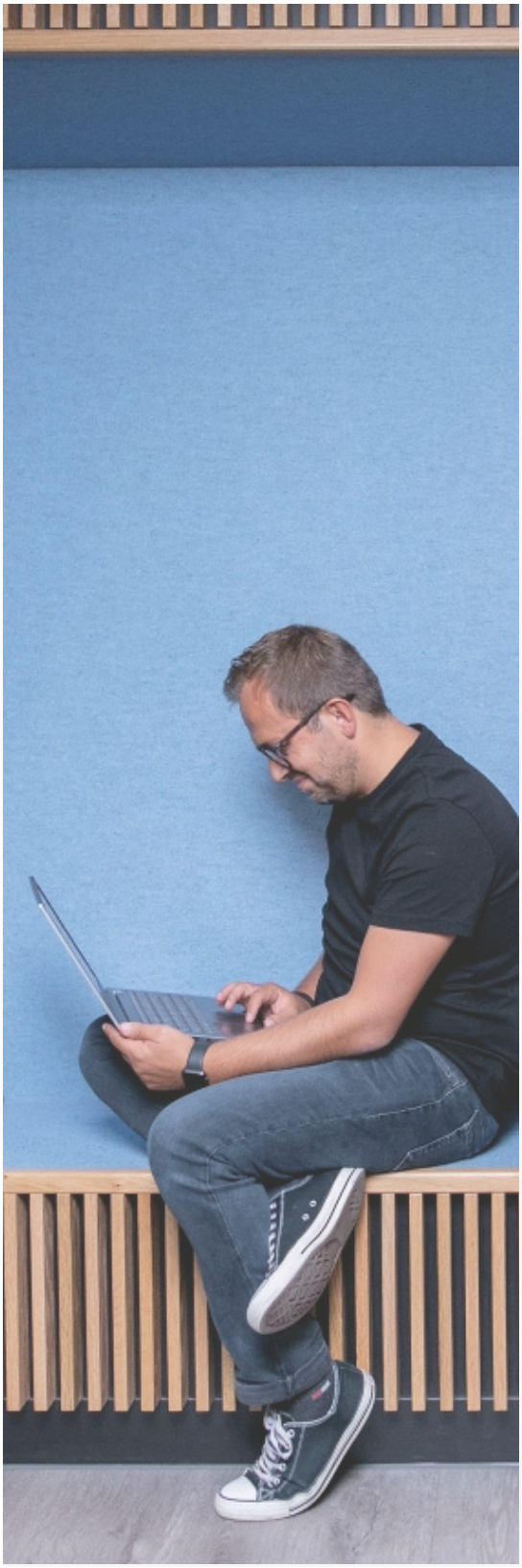
## LÖSUNG:

Umstellung der vorhandenen Post- und Prepaid-Tarife zu einem Anbieter auf drei Fokus Tarife anhand der Definition von Nutzerprofilen: High-User, Normal-User und Flex. Für die Verwaltung und die Bereitstellung von Smartphones, Tablets und sogar Notebooks wurde eine Mobile Device Management Software eingeführt.

## ERGEBNIS

Interne Ressourcen für die Bereitstellung und Verwaltung von Geräten und SIM Karten konnten deutlich reduziert werden. Die Kosten für die Telefonie über Mobilfunk konnten über 15% gesenkt werden und Nicht-Nutzer wurden identifiziert. Der Prozess zur Tarifadministration und Abrechnung wurde ebenfalls deutlich vereinfacht und schaffte dadurch mehr Transparenz und setzte Ressourcen frei.

# HERAUSFORDERUNG



Durch starkes Wachstum in den letzten Geschäftsjahren fiel es immer schwerer, einen Überblick über eingesetzte SIM-Karten und Geräte zu haben. Die eingesetzten Tarife teilten sich auf Prepaid- und Postpaid-Tarife bei verschiedenen Anbietern auf. Bei den Prepaid-Tarifen gab es einen sehr hohen Aufwand die Guthaben der einzelnen Mitarbeiter zu monitoren und die verauslagten Kosten abzurechnen, zu prüfen und richtig zu verbuchen. Ebenso fehlte Transparenz darüber was wirklich an Leistungen und Inhalten genutzt und benötigt wird.

Die verwendeten Smartphones wurden durch die IT-Abteilung am Zentralstandort abgewickelt. Dort wurden Preise verglichen, Geräte beschafft und dann konfiguriert und inventarisiert. Nach der fertigen Konfiguration wurden diese intern versendet und an den „Mitarbeiter-Standort“ versendet. Aufkommende Fragen zur Nutzung landetet immer über ein internes Ticket-System in der IT und die Lösung, vor allem in Bezug auf die SIM-Karten und Tarife, musste dann in der Regel aufwendig und kostenintensiv recherchiert werden: Bei welchem Anbieter ist der Mitarbeitertarif? Welche Lösungsmöglichkeiten gibt es? In auftretenden Schadensfällen wurden die Geräte und SIM-Karten wieder an die IT Abteilung zurückgesendet und mussten dort dann zurückgesetzt, aufbereitet und weiter verarbeitet werden.

Da im Unternehmen mit öffentlichen Auftraggebern gearbeitet wird sind die Daten der Teilnehmer und Kunden sehr sensibel. Hierzu wurde festgelegt, dass die eingesetzten Geräte nur dienstlich genutzt werden, was sich aber nicht systemisch überprüfen oder technisch steuern ließ, als wir die gemeinsamen Gespräche starteten.

# LÖSUNG



## UNSERE VORGEHENSWEISE:

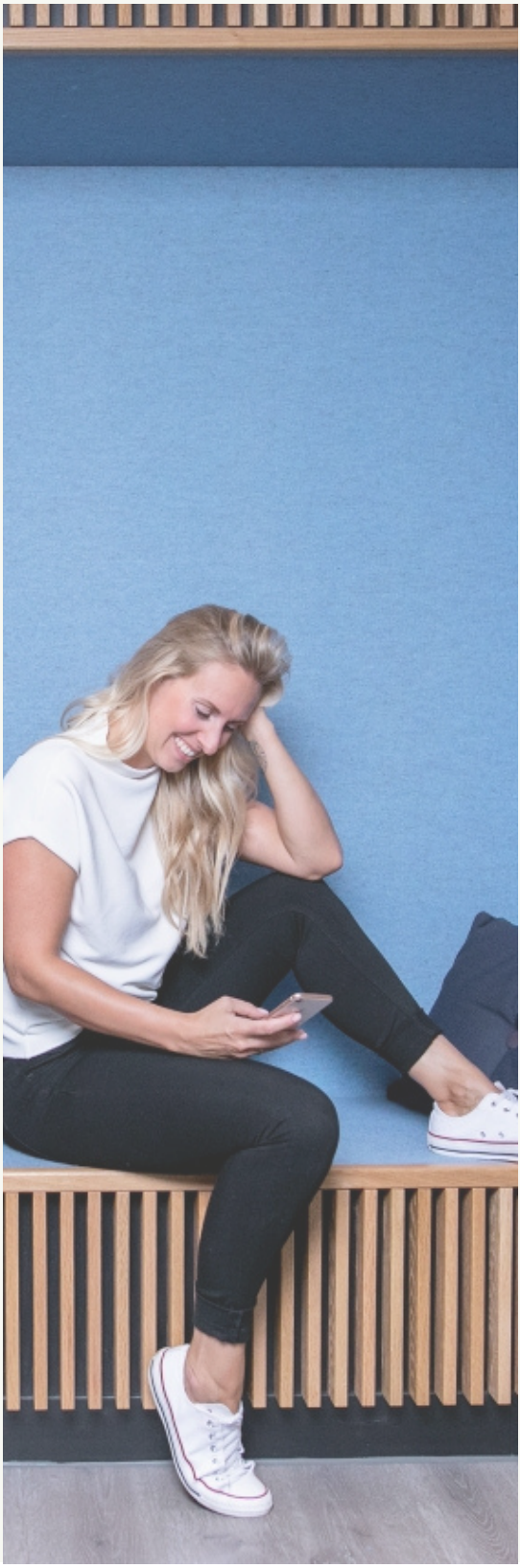
1. Gesamtüberblick über alle bestehenden Tarife und die tatsächliche Nutzung verschafft
2. Verhandlung möglicher Konditionen mit allen relevanten Anbietern anhand definierter Benutzerprofile mit den tatsächlichen Bedarfen
3. Beschaffung von geeigneten Smartphones
4. Einführung und Setup Mobile Device Management in einem deutschen Rechenzentrum
5. Enrollment der neuen Smartphones mit den jeweiligen User Profilen
6. Erstellung von Versandlisten mit den jeweiligen Homeoffice Adressen aller Mitarbeiter
7. Aktivierung der Neutarife und Versand der SIM Karten und entsprechenden Geräte in die Home Offices
8. Monitoring und Reporting Aktivierungs- und Versandprozess mit manueller Nachbearbeitung bei Verlusten oder Abweichungen
9. First Level Support bei Mitarbeiterfragen zu Geräteinbetriebnahme und SIM Aktivierung
10. Seit Abschluss des Rollout sind wir Servicepartner für alle administrativen Themen rund um die Geräte, SIM Karten und das Mobile Device Management
11. Support beim Enrollment aller Notebooks über das Mobile Device Management

# ERGEBNIS

Durch die Umstellung aller Tarife auf sinnvolle und passende Profile konnte eine sehr deutliche Ersparnis von über 15% auf die monatlichen Tarifkosten erzielt
werden. Durch das Outsourcing der gesamten Geräteverwaltung von der Beschaffung über die Bereitstellung, Ersatz und Rückabwicklung können sich die IT-Mitarbeiter nun wieder auf die strategische Entwicklung und Implementierung neuer Themen kümmern.

Da Conbato nun auch alle operativen Mobilfunkthemen wie Kartentausch, PIN/PUK Anfragen und Co. direkt im Mitarbeiterkontakt übernimmt konnten die Bearbeitungszeiten deutlich reduziert werden und die Erreichbarkeit und Arbeitsfähigkeit verbessert werden.

Die Einführung des Mobile Device Management für alle Mobilgeräte und Notebooks erfüllt Datenschutzvorgaben und gibt unter anderem die Möglichkeit, private und berufliche Daten zu trennen und sensible Daten bei Verlust oder Diebstahl direkt fern zu löschen.



# ÜBER CONBATO

## WIR MACHEN UNTERNEHMEN DIGITAL

Wir sind die Tochter eines der größten Online-Mobilfunkhändler Deutschlands. Unsere Schwerpunkte liegen in den Bereichen Telekommunikation und Digitale Lösungen.

Konkret begleiten wir Unternehmen branchenübergreifend und bedarfsgerecht als ganzheitlicher Digitalisierungspartner.




**KONTAKT:**

mweise@conbato.de

04321 - 20 69 66 7

**HEADQUARTER**

CONBATO GmbH
KORNSTIEG 13
24537 NEUMÜNSTER

**2ND OFFICE**

CONBATO GmbH
FLEETHÖRN 1-7
24103 KIEL

www.conbato.de