

Wat hebben de telecom- en zorgsector met elkaar gemeen? Ze zijn beiden volop in beweging. Dat vraagt om flexibiliteit in telecomcontracten, aldus Andor Kemper, telecomspecialist bij Intrakoop.

Partnership met je leverancier

'Telecomveiling levert 3,8 miljard euro op', kopten de media onlangs. Terwijl telecombedrijven nog bezig zijn om hun 3G-netwerken voor mobiel dataverkeer up to date te maken, staat de investering in de opvolger al voor de deur: het 4G-netwerk. Deze ontwikkeling illustreert de druk waaronder telecombedrijven momenteel opereren, meent Andor Kemper. "Het dataverbruik neemt zo sterk toe dat telecomaanbieders moeite hebben dit met hun infrastructuur bij te benen." Kemper heeft de telecommarkt de afgelopen jaren sterk zien veranderen. Het internetgebruik en het aantal aansluitingen zijn enorm gestegen en ook binnen de zorg maken steeds meer werknemers gebruik van smartphones en tablets. Tegelijkertijd nemen de bel- en sms-volumes behoorlijk af, een ontwikkeling waar veel telecomaanbieders financieel onder lijden. "Belminuten en sms-jes vormden voor telecombedrijven een flinke cashcow, want hierop rusten forse winstmarges. Veel bedrijven gebruikten deze inkomsten om andere diensten mee te financieren. Die staan nu onder druk."

Concurrentie

Kemper voorziet dat de concurrentie op de telecommarkt nog verder zal toenemen. Dat lijkt goed nieuws voor inkopers van telecomdiensten. Maar hij is kritisch. "Wie in zee gaat met goedkope aanbieders moet waarschijnlijk genoegen nemen met een slechtere kwaliteit: minder faciliteiten, minder service en een slechtere netwerkdekking", waarschuwt hij. "Dat is onwenselijk in de zorgsector, want juist daar zijn veiligheid, bereikbaarheid en continuïteit van groot belang. Je mag niet het risico lopen dat alarmdiensten onbereikbaar zijn of dat privacygevoelige informatie in handen van derden komt." Veiligheid zal ook steeds meer een issue worden in het licht van het toenemende datagebruik via smartphones en tablets.

"Als een medewerker een toestel verliest, is het belangrijk dat er geen medische gegevens op straat terecht komen. Dit vraagt om adequate beveiligingsoplossingen."

Flexibiliteit

Een ander aandachtspunt is dat het dataverbruik en het aantal aansluitingen moeilijk zijn te voorspellen. Enerzijds neemt het algehele dataverbruik toe. Anderzijds staan in de zorg forse bezuinigingen op stapel. Dit vraagt om het inbouwen van meer flexibiliteit. "Probeer de mogelijkheid open te houden om bij een toenemend dataverbruik over te kunnen stappen naar grotere databundels of nieuwe abonnementsvormen", adviseert Kemper. Krimpende organisaties daarentegen kunnen zich volgens hem beter niet vastleggen op een

'Laat de korting meegroeien met uw organisatie'

minimum volume of een omzetgarantie. "Spreek niet tot in detail af wat je afneemt, maar maak de leverancier preferred supplier. Op die manier ga je een partnership aan met je leverancier."

Korting

Flexibiliteit betekent ook de kortingsstructuur laten meebewegen met de behoefte van de organisatie. "Kies niet voor een vaste korting, maar laat deze meegroeien met je organisatie", aldus Kemper. Hij adviseert verder om te werken met een korting af-factuur, op basis van de daadwerkelijk gerealiseerde

AANDACHTSPUNTEN VOOR UW TELECOMCONTRACT



Flexibiliteit: laat korting meegroeien met uw organisatie



Bereikbaarheid: goede dekking



Korting af-factuur: voorkom voorfinanciering



Veiligheid: privacygevoelige informatie mag niet in handen komen van derden



Maatwerk: afstemming op eisen van uw organisatie



omzet, in plaats van een bonus vooraf. "Door elke maand een procentuele korting in mindering te brengen, wordt niet alleen de korting afgestemd op de behoefte, maar wordt ook voorkomen dat steeds een bruto bedrag moet worden voorgefinancierd." Ook in organisatorisch opzicht is dit slimmer. "Je krijgt een beter zicht op de uitgaven en kunt daar beter op sturen. Bovendien zijn facturen zo eenvoudiger te controleren", zegt Kemper, die inkopers adviseert over contracten en door zijn ervaring snel ziet waar de pijnpunten zitten en welke mogelijkheden er zijn om meer uit een contract te halen.

Thuis in de zorg

Wie het maximale uit een contract wil halen, moet de markt goed kennen. "De zorgsector is een heel specifieke markt. Aan een digitaal tijdregistratiesysteem voor de thuiszorg bijvoorbeeld worden heel specifieke eisen gesteld. Het is daarom belangrijk om in zee te gaan met een telecombedrijf dat thuis is in deze sector." Inkoop kan inkopers hierbij helpen. "Wij kennen zowel de telecommarkt als de zorgmarkt en weten welke telecombedrijven een zorgfocus hebben."