



coppa

insight

Inkopen in de zorg - Mobiele telefonie

November 2018

Anne Slob werkt sinds 2017 bij Coppa en is senior business consultant. Sinds ze voor Coppa werkzaam is, heeft ze twee inkooptrajecten voor mobiele telefonie uitgevoerd. In deze blog vertelt Anne meer over haar ervaringen, hoe deze inkooptrajecten zo succesvol mogelijk worden uitgevoerd, welke uitdagingen je tegenkomt en welke eisen belangrijk zijn bij het inkopen van mobiele telefonie.

Begin met het verbruik

Anne vertelt: “Het inkooptraject voor mobiele telefonie heb ik twee keer uitgevoerd: één keer voor Coppa zelf en één keer voor Stichting Wonen en Zorg in Purmerend. Voor welke organisatie je mobiele telefonie ook inkoopt, het traject begint met het in kaart brengen van het huidige gebruik. Wat ik vaak zie is dat een organisatie al snel roept dat ze veel belminuten en MB's nodig hebben. En dat terwijl het verbruik qua telefonie en internet best meevalt.”

Anne legt uit dat medewerkers – zeker in de zorg – hun mobiele telefoon vaak echt als werktelefoon gebruiken. “Er wordt misschien wel regelmatig gebeld, maar het aantal verbruikte belminuten en zeker de verbruikte MB's voor internet vallen in de meeste gevallen heel erg mee,” aldus Anne.

Programma van Eisen

Nadat het huidige verbruik in kaart is gebracht, wordt het Programma

van Eisen (PvE) opgesteld. “Binnen Coppa hebben mijn collega's vaker soortgelijke inkooptrajecten uitgevoerd en ik heb dan ook eerst binnen de organisatie rondvraag gedaan naar voorbeelden van PVE's. Voor mobiele telefonie houden we de PVE's vaak kort. Je moet het niet onnodig ingewikkelder maken dan het is,” legt Anne uit.

Een paar eisen waar je aan kunt denken als het gaat om een PVE voor mobiele telefonie in de zorg, zijn:

- Telefoonnummers moeten behouden kunnen worden;
- Groepsbundel moet verschaft kunnen worden;
- Overall bereik;
- Onbeperkt internet en belminuten;
- Nieuwe telefoonnummers moeten makkelijk toegevoegd kunnen worden;
- Telefoonnummers moeten makkelijk afgemeld kunnen worden, zonder dat dit hoge kosten met zich meebrengt;
- Nieuwe abonnementen moeten op dezelfde datum aflopen als de overige abonnementen (blokepiratie).

Bereikbaarheid

Zowel voor Coppa als voor Stichting Wonen en Zorg Purmerend was optimale bereikbaarheid een belangrijke eis. “Onze consultants zijn veel onderweg en werken door het hele land, dus overal een

goede bereikbaarheid is essentieel. Ook in de zorg is dit vaak een belangrijke eis. Simkaartjes worden door verpleegkundigen namelijk ook in iPads gebruikt om met een app dossiers bij te werken. Medewerkers hebben niet veel tijd om hun administratie te doen, dus het is belangrijk dat zij op elk moment en op alle locaties goed bereik hebben.”

Groepsbundels inkopen

Een trend op het gebied van mobiele telefonie is het gebruik van groepsbundels. “Dit zijn bundels die elke maand een bepaald aantal belminuten en MB's bevatten,” legt Anne uit. “Alle aangesloten gebruikers maken gezamenlijk gebruik van zo'n groepsbundel. Het is een ideale oplossing voor organisaties waar het gebruik van mobiele telefonie en internet onderling erg verschilt. Naast het gebruik van een groepsbundel, kun je grootverbruikers in de organisatie ook een los abonnement geven.”

Selectie van leveranciers

Coppa selecteerde na het uitzetten van de aanvraag in Negometrix uiteindelijk de mobiele telefonieleverancier die al jaren aan Coppa leverde. “De prijsverschillen tussen de offertes waren uiteindelijk best hoog. We hebben voor de huidige leverancier gekozen, omdat die voor ons prijstechnisch het meest interessant was. Daarnaast

wisten we ook al dat het bereik altijd goed was. Met de leverancier is afgesproken dat iemand binnen Coppa een notificatie krijgt en we de bundel makkelijk kunnen ophogen, wanneer de bundel dreigt op te raken.”

Omdat bereikbaarheid voor Stichting Wonen en Zorg Purmerend zo belangrijk was en men wist dat de huidige leverancier bepaalde bereikbaarheidsproblemen al had getackeld, is er bij deze organisatie besloten om de uitvraag niet in de markt te zetten, maar de huidige leverancier opnieuw te contracteren.

Uitdaging: nieuwe simkaarten

De grootste uitdaging van het contracteren van een nieuwe mobiele telefoonleverancier, ziet Anne Slob vooral na de contractering. Anne: “Door bijvoorbeeld het gebruik van een groepsbundel, moeten simkaarten vaak vervangen worden. Het overstappen op een andere simkaart in een organisatie met veel medewerkers is een ingewikkeld, logistiek proces. Alle simkaarten gaan op dezelfde dag over, maar wel op een ander tijdstip.”

“In het geval van Coppa kreeg ik van tevoren alle simkaarten die ik heb overhandigd aan de mensen die ik persoonlijk sprak en alle andere simkaarten heb ik via de post verstuurd. Vervolgens heb ik een Excel-document gemaakt, waarin stond welke simkaart op

welk tijdstip over zou gaan en heb ik instructies geschreven over het vervangen van de simkaarten voor verschillende soorten telefoons.”

Uiteindelijk contracteerden zowel Coppa als Stichting Wonen en Zorg Purmerend een mobiele telefonieleverancier die kon voldoen aan alle eisen: overal bereikbaarheid, aantrekkelijke tarieven, schaalbaarheid en blokexpiratie.

Werk je in een zorginstelling of ziekenhuis en loopt je leverancierscontract voor mobiele telefonie binnenkort af? Schakel Coppa in voor het inkopen van mobiele telefonie, zodat we samen zo efficiënt en effectief mogelijk jouw doelstellingen kunnen bereiken.