



Telecom Expense Management

The roadmap for monitoring and management

Donderdag 17 maart 2011
Thursday 17th of March 2011

Amsterdam Arena

Arena Tour

- KEYNOTE van Onica King, Forrester
- Het enige gratis te bezoeken Telecom Expense Management congres in Europa!
- Expert sessies van: TMA, TEMIA en EVUA
- Ontbijtsessie van Telecom Management Association (TMA)
- Praktijkervaringen van ACCENTURE en DELTA LLOYD
- KEYNOTE of Onica King, Forrester
- Only free Telecom Expense Management conference in Europe!
- Expert sessions of: TMA, TEMIA and EVUA
- Breakfast session of Telecom Management Association (TMA)
- Business cases of ACCENTURE and DELTA LLOYD

UW DAGVOORZITTER / YOUR CHAIRMAN



drs. Evert-Jan Westera,
Voormalig Bestuurslid
Former Board Member
Telecom Management
Association

UW SPREKERS / YOUR SPEAKERS



Onica King,
Analyst - IT Infrastructure &
Operations Professional,
Forrester Research BV



Thomas Mulder
MBA, Director HRM
The Netherlands
Accenture



Joe Basili,
Managing Director,
TEMIA



JanDavid Waasdorp,
Teamleader Functional
Maintenance IT & Telematics,
CIO office Delta Lloyd



Jon Neville,
General Manager,
Enterprise VPN Users
Association



Pierre van den Heuvel,
Telecom Manager of the
Year 2010 and IT Manager,
Gemeente Eindhoven
Municipality of Eindhoven



Telecom Expense Management

The roadmap for monitoring and management

VOOR WIE IS HET CONGRES BESTEMD?

- **Technisch Management:**
chief information officers, chief technology officers, telecom managers, netwerk managers, ICT managers, facility managers, callcenter managers.
- **Financieel Management:**
chief financial officers, financieel managers, controllers, contract managers, inkoop managers
- **Algemeen Management:**
chief executive officers, algemeen directeuren, divisie directeuren, projectleiders

Als uw functie hier niet bij staat, maar u bent wel professioneel betrokken bij het beheren en monitoren van uw telecom binnen uw organisatie, dan bent u uiteraard ook van harte welkom.

TARGET GROUP:

- **Technical Management:**
Chief Information Officers, Chief Technology Officers, Telecom Managers, Network Managers, ICT Managers, Facility Managers, Call Centre Managers
- **Financial Management:**
Chief Financial Officers, Financial Managers, Controllers, Contract Managers, Procurement Managers
- **General Management:**
Chief Executive Officers, General Managers, Division Managers, Project Leaders

If your job title is not mentioned above but you are interested in attending this conference and you are professionally involved in managing and monitoring the telecom in your company: You are more than welcome to attend this conference.

PROGRAMMACOMMISSIE / PROGRAM COMMITTEE



drs. Evert-Jan Westera,
Voormalig Bestuurslid
Former Board Member
Telecom Management Association



Sander Poppenk,
Senior Product Manager
vts Politie Nederland
Dutch Police



Roel Claase,
VOICE Technology Manager,
ABN AMRO



Bart Schutte,
Telecom Manager
Benelux IMT,
IBM Nederland

RONDLEIDING DOOR DE AMSTERDAM ARENA! / TOUR IN THE AMSTERDAM ARENA!

Altijd al een rondleiding door de ArenaA gewild? Dit is uw kans! Op het einde van de dag zal er een rondleiding plaatsvinden door dit wereldberoemde stadion. U kunt zich achterop de brochure inschrijven of via de registratiebalie op het congres.

At the end of the day Heliview provides a tour in the famous soccer stadium of AJAX, the Amsterdam ArenaA. You can register using the registration form or register at the conference.

Telecom Expense Management

The roadmap for monitoring and management

Op 17 maart 2011 vindt het succesvolle Engelstalige congres Telecom Expense Management plaats in de Amsterdam ArenA. Dit congres is het enige gratis te bezoeken TEM congres in Europa dat eindgebruikers en leveranciers bij elkaar brengt.

Aan bod komen de laatste trends en ontwikkelingen op het gebied van TEM. Als eindgebruiker leert u hoe u uw telecom kunt managen, beheren en monitoren op strategisch niveau. Het programma is gevuld met nationale en internationale ontwikkelingen, expertsessies, business cases en specialisten.

Graag zie ik u tegemoet op het Telecom Expense Management congres!

Met vriendelijke groet,



Carolien van Giersbergen
Senior Conference Producer

TEMIA Onderzoek

De bevindingen worden tijdens het congres gepresenteerd. Doe mee aan dit korte onderzoek en win een van de vier Amazon cadeau cheques twv € 40,- of \$ 50,-

https://www.surveymonkey.com/s/International_TEM



The successful conference Telecom Expense Management 2011 will take place on the 17th of March at the Amsterdam ArenA, The Netherlands. TEM is the only conference in Europe that unites end-users and telecom integrators!

The primary objective is to inform you about the developments in the field of Telecom Expense Management on a high and strategic level. The program is filled with the latest national and international developments, practical business cases and specialists.

I hope to see you on the conference Telecom Expense Management!

Kind regards,



Carolien van Giersbergen
Senior Conference Producer

TEMIA Survey

The findings will be presented during the conference. Participate in this short survey and win one of four € 40,- or \$ 50,- Amazon gift certificates.

https://www.surveymonkey.com/s/International_TEM

TMA ONTBIJTSESSIE / TMA BREAKFAST SESSION

Voor aanvang van het congres organiseert TMA een ontbijtsessie voor haar leden en geïnteresseerden. Op de achterkant van de brochure en via de website kunt u zich aanmelden.

Before the conference, TMA organizes a breakfast session for her members and persons who are interested. You can subscribe by using the registration form on the backside of this brochure or register yourself on the website.



Wij ambiëren de meest servicegerichte, toegewijde en betrouwbare partner te zijn. Help ons hierbij en laat het ons weten wanneer we dit niet zijn.



Our ambition is to be the most service-oriented, dedicated and reliable partner. Help us to be our ambition and let us know if we are not.

“Providing your knowledge, skills and business contacts”



07:30 uur	Aanvang TMA ontbijtsessie	
08:00 uur EXPERTSSESSIE	Mobiele Wannabees Steeds meer werknemers gebruiken hun privé smartphone voor werkzaamheden van hun bedrijf. Daaronder is een groeiende groep mensen voor wie zakelijk gebruik van mobiele telefoons eigenlijk niet nodig is, de zogenoemde mobiele wannabees. Zij stellen ICT-managers voor nieuwe uitdagingen op het gebied van beveiliging, ondersteuning en aanschaf. Met dit onderwerp is vorig jaar een start gemaakt. Tijdens de Expertsessie van dit jaar gaan we hier dieper op in. * Deze expertsessie is uitsluitend op basis van voorinschrijving te bezoeken	
09:30 uur	Einde ontbijtsessie	
08:45 uur	Ontvangst en registratie met koffie en thee	
09:20 uur		Opening door de dagvoorzitter Evert-Jan Westera, Voormalig Bestuurslid, Telecom Management Association
09:35 uur EXPERTSSESSIE		Telecom Expense Management: 10 Trends die men in de gaten moet houden Enterprise IT trends zoals social media, cloud computing, unified communications en mobiliteit hebben een impact op enterprise communication en zijn de drijfveer achter specifieke TEM trends – dit geldt voor enterprise behoeften en vendor aanbod. Forrester analyst Onica King zal in haar presentatie 5 cruciale enterprise en 5 cruciale vendor trends op het gebied van TEM toelichten. Bewustwording van deze TEM trends is zeer belangrijk voor organisaties die in de beginfase van TEM zitten, maar ook voor organisaties die al een TEM programma geïmplementeerd hebben. Onica King, Analyst – IT Infrastructuur & Operations Professional, Forrester Research BV
10:05 uur BUSINESS CASE		Hoe Accenture TEM inzet bij "het nieuwe werken" en medewerkerbetrokkenheid daarmee versterkt <ul style="list-style-type: none"> • Visie op het nieuwe werken (Work 2.0) • Flexibiliteit en mobiele strategie • Mobiele oplossingen (TEM, always online, individuele voorkeuren) • Implementatie aanpak • Behaalde resultaten Thomas Mulder MBA, HRM Directeur Nederland, Accenture
10:30 uur	Koffiepauze op de informatiemarkt	
11:10 uur	 Kostenbesparingen en geautomatiseerd service management: de kracht van TEM <ul style="list-style-type: none"> • Praktische tips voor een goede start • Best practices • De toekomst van TEM • Klantcase Bram Cool, General Manager, Ezwim	 Geïntegreerd Telecom Management voor de wereld van het "nieuwe werken" <ul style="list-style-type: none"> • Het belang van het integreren van software tools, processen en mensen • Managen van de nieuwe communicatievormen en kosten • Grip op de mobiele vrijheid Marc Kuiken, Directeur, Cloud Seven BV
11:35 uur	U heeft 5 minuten om – indien gewenst - van zaal te wisselen	
11:40 uur	 Calvi introduceert Telecom Management Online, het resultaat van 15 jaar TEM expertise! <ul style="list-style-type: none"> • Van rapporteren naar controleren • Meer dan alleen software • Direct beginnen met het reduceren van kosten • Geen implementatietijd • Geen investeringen Joost Smits, Manager Sales & Support, Calvi Business Software BV	 Het uitstippelen van de juiste weg van besparingen en efficiëntie: De start van een totaal TEM initiatief Deze sessie zal de 3 drempels op de weg naar een algehele TEM implementatie behandelen: <ul style="list-style-type: none"> • Het missen van een plan • Het negeren van regionale behoeften • Het selecteren van de verkeerde partner Rainer Debus, Senior Vice President en General Manager, ProfitLine EMEA
12:05 uur	Lunch op de informatiemarkt	
13:20 uur BUSINESS CASE		Beheersing van variabele telematica kosten Van procesbeheersing naar Management-inzicht en –sturing Bij het opnieuw sourcen van het telematicacontract is met lessen geleerd uit voorgaande contractperiode zwaar ingezet op een regionaal voor Delta Lloyd. Speerpunten om controle te krijgen over het telematicaproces waren: <ul style="list-style-type: none"> • Inrichten telefoonnummerplan • Inzicht in de abonnementen • Inzicht in belkosten • Beheersing over het geheel door het inrichten van een aantal sleutelprocessen Door zelf regie te voeren over een aantal basisprocessen en het realiseren van adequate managementrapportages zijn opmerkelijke resultaten behaald in kostenreductie en kwaliteit van het Telematica nummerplan en CMBD. JanDavid Waasdorp, Teammanager Functioneel Beheer IT & Telematica, CIO office Delta Lloyd
13:45 uur	U heeft 5 minuten de gelegenheid om - indien gewenst - van zaal te wisselen	
13:50 uur	 TEM en verder Als je je gedraagt als een kostenpost... <ul style="list-style-type: none"> • Telecom is meer dan een kostenpost • Kostenverantwoordelijkheid is een begin • Doel: Effectief gebruik van telecom Telecom as a Service <ul style="list-style-type: none"> • Dienstverlening aan gebruikers • Prijs van de dienst • Beheer van kosten Telecom (Expense) Management <ul style="list-style-type: none"> • Roadmap • Do's & don'ts implementatie • Tools & ondersteuning Deze sessie wordt u aangeboden door A&B Groep	 Hoe maximaliseert u de ROI van uw TEM programma? <ul style="list-style-type: none"> • Het opstarten van uw TEM project • Kostenoptimalisatie en Key Savings Indicators (KSI) • Meet de prestatie en de ROI van uw TEM programma • Klantcase Shahram Sharif, Managing Director, Anatole Benlux
14:15 uur	U heeft 5 minuten de gelegenheid om - indien gewenst - van zaal te wisselen	
14:20 uur	 Outsourcen van Telecom Expense Management <ul style="list-style-type: none"> • Is het mogelijk TEM te outsourcen? • Wat zijn de risico's en kansen? 	 Het belang van TEM bij de implementatie van Flexibel Werken <ul style="list-style-type: none"> • Flexibel werken van hype naar realiteit • Waarom is TEM zo belangrijk bij de implementatie van Flexibel werken • Wat zijn de belangrijkste zaken bij TEM • Wat is de relatie tussen TEM en andere mobiliteit oplossingen zoals Mobile Device Management Wilco Zwerus, Hoofd Mobility Practice, BT Benelux
14:45 uur	Middagpauze op de informatiemarkt	
15:15 uur	 Denkend bij het Globale Beheer van de Uitgave van Telecommunicatie (TEM), het Draadloze Beheer van de Uitgave (WEM) en het Mobiele Beheer van het Apparaat (MDM) De Telecom Expense Management Industry Association (TEMIA) heeft een onderzoek gedaan voor organisaties en leveranciers in de laatste ontwikkelingen van TEM, WEM en MDM. Deze resultaten zullen gedurende deze sessie gepresenteerd worden. <ul style="list-style-type: none"> • Wat maakt een TEM programma internationaal? • Hoe kunnen de, uit onderzoek gebleken grootste uitdagingen, op TEM gebied worden doorstaan? • Standaarden en regels voor plannen en programma's Joe Basili, Managing Director, TEMIA	 Eindhoven op weg naar Unified Communications <ul style="list-style-type: none"> • De toegankelijkheid van de telecommunicatie was niet optimaal, matige beheersbaarheid van de verschillende systemen en de service was onvoldoende. • Verenigen van vaste en mobiele telefonie door het maken van een stappenplan. • Presentatie casestudie en de behaalde resultaten. Pierre van den Heuvel, Telecom Manager van het jaar 2010 en IT Manager, Gemeente Eindhoven Deze sessie wordt u aangeboden door de Telecom Management Association
15:40 uur	U heeft 5 minuten de gelegenheid om - indien gewenst - van zaal te wisselen	
15:45 uur EXPERTSSESSIE		Is het nu een goede tijd voor TEM? <ul style="list-style-type: none"> • Waarom is TCO belangrijker dan ROI? • Wat doet de Europese Commissie aan de veranderingen m.b.t. grensovergangen? (bijv. mobiel in het buitenland en tarieven) • Wat missen organisaties en wat krijgen ze nu? Jon Neville, General Manager, Enterprise VPN Users Association
16:15 uur	Afsluiting door de dagvoorzitter, Evert-Jan Westera, Voormalig Bestuurslid, Telecom Management Association	
16:30 uur	Informeel (netwerk)borrel op de informatiemarkt	
17:00 uur	Rondleiding door de ArenaA (voorregistratie bij de registratiebalie tijdens het congres, max 45 personen)	

07:30 hours	<i>Start TMA breakfast session</i>	
08:00 hours EXPERT SESSION	Mobile Wannabees More and more employees use their private smart phone for business activities. Amongst them is a growing group of people for whom business use of mobile phones is not needed, the so-called mobile wannabees. They provide ICT managers new challenges in security, support and procurement. This topic was introduced last year and will be discussed further during this Expert session. <i>* This session can only be visited by pre registration on the website.</i>	
09:30 hours	<i>End TMA breakfast session</i>	
08:45 hours	<i>Registration</i>	
09:20 hours	 Opening by the Conference Chairman Evert-Jan Westera, <i>Former Board Member, Telecom Management Association</i>	
09:35 hours EXPERT SESSION	 Telecom Expense Management: 10 Trends To Watch Enterprise IT trends such as social media, cloud computing, unified communications, and mobility each impacts enterprise communication and in turn drives TEM specific trends both in terms of enterprise needs and vendor offerings. Join Forrester Analyst, Onica King, as she outlines 5 pivotal enterprise and 5 critical vendor trends to watch in the TEM space. Awareness of these TEM specific trends will be important for organizations starting to analyze their telecom expenses, as well as those that already have a TEM program in place. Onica King, <i>Analyst – IT Infrastructure & Operations Professional, Forrester Research BV</i>	
10:05 hours BUSINESS CASE	 How Accenture uses TEM to enhance employee engagement <ul style="list-style-type: none"> • Vision on Work 2.0 • Flexibility and Mobility Strategy • Mobile Telephony solution (TEM, Always Online, Individual Preferences) • Implementation approach • Benefits realized Thomas Mulder MBA, <i>Director HRM The Netherlands, Accenture</i>	
10:30 hours	<i>Morning break at the information fair</i>	
11:10 hours	Parallel session A1  Cost savings and optimized service management: unlocking the power of TEM <ul style="list-style-type: none"> • Key considerations before starting a TEM program • Best practices for building a TEM program that drives business value • The future of TEM • Client case Bram Cool, <i>General Manager, Ezwim</i>	Parallel session B1  Integrated Telecom Management for "the new world of work" <ul style="list-style-type: none"> • The importance of integrating software tools, processes and people • Managing the new ways of communication and the associated cost • Servicing a mobile workforce Marc Kuiken, <i>CEO, Cloud Seven BV</i>
11:35 hours	<i>You have 5 minutes to change rooms</i>	
11:40 hours	Parallel session A2  Calvi introduces Telecom Management Online, the result of 15 years TEM experience! <ul style="list-style-type: none"> • From reporting to controlling • More than just software • Start directly with reducing costs • Zero implementation time • No investments Joost Smits, <i>Manager Sales & Support, Calvi Business Software BV</i>	Parallel session B2  Mapping the Path to Savings and Efficiency: How to Execute a Global TEM Initiative This session will outline 3 obstacles to avoid on the path of a global TEM initiative: <ul style="list-style-type: none"> • Lack of a master plan • Ignoring regional needs • Selecting the wrong partner Rainer Debus, <i>Senior Vice President and General Manager, ProfitLine EMEA</i>
12:05 hours	<i>Lunch break at the information fair</i>	
13:20 hours BUSINESS CASE	 Control over variable telematics costs: from process control to management insight and -targeting At the again sourcing of the telematics contract with lessons learned from the previous contract period, Delta Lloyd invested heavily in a control role. Target points to get control concerning the telematics process were: <ul style="list-style-type: none"> • To arrange a phone number plan • Insight in costs • Control by arranging the number of key processes By conducting control itself concerning a number of basic processes and the realization of adequate management reports there were remarkable results in cost reduction and quality of the telematics number plan and CMBD. JanDavid Waasdorp, <i>Teamleader Functional Maintenance IT & Telematics, CIO office Delta Lloyd</i>	
13:45 hours	<i>You have 5 minutes to change rooms</i>	
13:50 hours	Parallel session A3 TEM and beyond When you're acting like an expenditure item... <ul style="list-style-type: none"> • Telecom is more than expenses • Cost accounting is just the beginning • Goal: Effective use of telecoms Telecom as a Service <ul style="list-style-type: none"> • Provisioning of services to users • The price of the service • Management of costs Telecom (Expense) Management <ul style="list-style-type: none"> • Roadmap • Do's and don'ts • Tools & support This session is sponsored by A&B Group	Parallel session B3  How to maximize the ROI of your TEM program <ul style="list-style-type: none"> • How to get started with a TEM project • Cost optimization areas and associated Key Savings Indicators (KSI) • Measuring your TEM program performance and ROI • Customer case study Shahram Sharif, <i>Managing Director, Anatole Benelux</i>
14:15 hours	<i>You have 5 minutes to change rooms</i>	
14:20 hours	Parallel session A4 Outsourcing Telecom Expense Management <ul style="list-style-type: none"> • Is it possible to outsource TEM? • What are the risks and opportunities? 	Parallel session B4  The importance of TEM when mobilizing your employees <ul style="list-style-type: none"> • Mobilizing your employees from hype to reality • What makes this TEM even more important? • What are the key TEM components to focus on • Relation between TEM and other mobility solutions like Mobile Device Management Wilco Zwerus, <i>Head Mobility Practice, BT Benelux</i>
14:45 hours	<i>Middagpauze op de informatiemarkt</i>	
15:15 hours	Parallel session A5  Unconventional Research and Thinking on Global Telecom Expense Management (TEM), Wireless Expense Management (WEM) and Mobile Device Management (MDM) The Telecom Expense Management Industry Association, (TEMIA), is pleased to share its research from enterprises and suppliers on the latest trends in international TEM, WEM, and MDM. You will learn: <ul style="list-style-type: none"> • What makes a TEM program international? (It is not what most people think!) • How to overcome the top challenges reported from the survey in building an international TEM practice • Open standards to benchmark your plans and programs Joe Basili, <i>Managing Director, TEMIA</i>	Parallel session B5  City of Eindhoven on route to Unified Communications <ul style="list-style-type: none"> • The accessibility of the telecom communication was not optimal, poor manageability by the different systems and the service was inadequate. • By making a roadmap unify fixed and mobile telephony. • Case study and obtained results. Pierre van den Heuvel, <i>Telecom Manager of the Year 2010 and IT manager, Municipality of Eindhoven</i> This session is sponsored by the Telecom Management Association
15:40 hours	<i>You have 5 minutes to change rooms</i>	
15:45 hours EXPERT SESSION	 Is now a good time for TEM? <ul style="list-style-type: none"> • Why TCO is more important than ROI? • What the EC is doing about cross-border charges (e.g. mobile roaming charges and termination rates)? • What is missing from what enterprises want and what they can get? Jon Neville, <i>General Manager, Enterprise VPN Users Association</i>	
16:15 hours	Round-up and closing by the Conference Chairman, Evert-Jan Westera, <i>Former Board Member, Telecom Management Association</i>	
16:30 hours	<i>Informal (network) drinks at the information fair</i>	
17:00 hours	<i>Tour in the Amsterdam Arena, soccer stadium of AJAX (pre registration at the registration desk during the conference, max 45 persons)</i>	