

# EISEI PIRST Sp. z o.o.

## Rozmowa na temat outsourcingu telekomunikacyjnego



**Krzysztof Maciuszko**  
Prezes Zarządu EISEI PIRST

**P: Outsourcing staje się ostatnio coraz bardziej popularnym sposobem na zarządzanie przedsiębiorstwem. Słyszysz się często o outsourcingu księgowym, IT czy kadr – ten obejmujący telekomunikację to chyba jeszcze nowość? Czy mógłby Pan przybliżyć co kryje się pod tym pojęciem?**

O: Najprościej mówiąc outsourcing telekomunikacyjny to kontrakt usługowy, na podstawie którego Klient przekazuje firmie doradczej zarządzanie swoim systemem telekomunikacyjnym. Oznacza to zarówno jego uporządkowanie, bieżącą opiekę nad systemem ale też modernizację infrastruktury i dobór optymalnych, szytych na miarę rozwiązań. Istotnym elementem outsourcingu jest także rozliczenie pracowników i obsługa techniczna całego systemu. Jednym słowem przejmujemy wszystko, co wiąże się z telekomunikacją.

**P: Od kogo przejmujecie te obowiązki? Zwykle w firmach nie ma wydzielonego działu który odpowiada za telekomunikację.**

O: To prawda. W wielu firmach telekomunikacja i zagadnienia z nią związane traktowane są po macoszemu. Najczęściej wyodrębniane w przedsiębiorstwach działy to księgowość, logistyka, administracja, dział zakupów, IT, marketing, dział prawny czy zarząd. Telekomunikacją zajmują się pracownicy wszystkich tych działów po trosze. Ale to jeszcze jeden powód aby zarządzanie systemem telekomunikacyjnym oddać jednemu wyspecjalizowanemu podmiotowi.

**P: Często czynnikiem bardzo istotnym przy podejmowaniu decyzji dotyczących outsourcingu jest kwestia kosztów. Jak wygląda to przy outsourcingu telekomunikacyjnym, czy klienci zyskują?**

O: Tak, ale przede wszystkim stawiamy na poprawę jakości, wzrost bezpieczeństwa, uporządkowanie systemu oraz niezawodność jego funkcjonowania. Oszczędności są jednak najszybciej zauważalnym efektem outsourcingu. Nie pracowaliśmy jeszcze dla Klienta u którego koszty utrzymania systemu telekomunikacyjnego by nie spadły. W jednych firmach oszczędności sięgają 10- 15% ale są przedsiębiorstwa gdzie koszty zmniejszają się nawet o kilkadziesiąt procent.

**P: Z czego wynikają oszczędności?**

O: Ich źródeł jest wiele. Przede wszystkim zyskuje się na doborze optymalnych rozwiązań technicznych, pasujących do profilu pracowników stawek i taryf oraz likwidacji nadużyć zewnętrznych popełnianych przez operatorów i wewnętrznych - takich których autorami są pracownicy. Na koszty wpływa również określenie zasad funkcjonowania systemu i stworzenie regulaminu korzystania z niego. Są też oszczędności wiążące się z możliwością odciążenia pracowników, którzy do tej pory zajmowali się telekomunikacją. To wszystko przyczynia się do dużej opłacalności outsourcingowego przedsięwzięcia.

**P: A dla kogo przeznaczony jest outsourcing telekomunikacyjny? Co decyduje o jego opłacalności? Jakie czynniki powinniśmy wziąć pod uwagę rozpatrując decyzje o jego zastosowaniu?**

O: Opłacalność outsourcingu warunkują czynniki takie jak wielkość przedsiębiorstwa, wysokość rachunków za telefonię stacjonarną i komórkową a także specyfika ruchu telekomunikacyjnego. Z pewnością nie ma sensu zatrudniać firmy zarządzającej systemem telekomunikacyjnym w małych, posiadających kilka bądź kilkanaście telefonów firmach. Największe koncerny mogą rozważyć skorzystanie z usług firmy konsultingowej w nieco innym zakresie. W takim przypadku należy rozważyć wdrożenie własnego, operatorskiego systemu telekomunikacyjnego. Generalnie można powiedzieć, że czym firma większa a kwoty płatnych rachunków wyższe, tym więcej można na outsourcingu zyskać.

**P: Są też na pewno jakieś wady i zagrożenia.**

O: Największym zagrożeniem dla firm decydujących się na outsourcing telekomunikacyjny jest wybór niewłaściwej firmy doradczej. Dlatego kwestii tej należy poświęcić możliwie dużo uwagi. Dobrze, gdy status wybranej firmy potwierdzają listy referencyjne, dyplomy i certyfikaty. Ważne jest także, by firma consultingowa, której powierzamy system telekomunikacyjny była niezależna. Wielu „doradców” ma podpisane umowy z kilkoma operatorami i dostawcami sprzętu. W podobnej sytuacji możemy być pewni, że zaproponują Klientowi rozwiązania swojego kontrahenta, a nie najkorzystniejszego dla danego podmiotu dostawcy usług czy urządzeń. Nie powinniśmy zatrudniać także firmy stricte technicznej. W skład zespołu który zarządza systemem telekomunikacyjnym oraz nadzoruje jego działanie powinni wchodzić nie tylko technicy i specjaliści ds. systemów telekomunikacyjnych, lecz także administratorzy sprawujący bieżącą kontrolę nad systemem, analitycy przyczyniający się do optymalizacji jego działania, doświadczeni w rozmowach z operatorami negocjatorzy oraz prawnicy wyjaśniający sporne kwestie prawne dotyczące umów czy regulaminów.

**P: No cóż, wydaje się, że outsourcing telekomunikacyjny to rzeczywiście usługa przyszłościowa, która okres największego zainteresowania ma przed sobą. Dziękuję za wywiad i życzę powodzenia przy realizacji następnym projektów.**

O: Dziękuję.

Z Prezesem Zarządu EISEI PIRST Panem Krzysztofem Maciuszko rozmawiała Anna Marczevska



**OPIEKUN TELEKOMUNIKACYJNY  
DLA BIZNESU**

EISEI PIRST Sp z o.o., ul. Sobieskiego 104/27, 00-764 Warszawa  
tel. 845 94 91, fax. 845 94 92, e-mail: biuro@eiseipirst.pl  
[www.eiseipirst.pl](http://www.eiseipirst.pl)