

Koszt do zmiążdżenia

Im wyższe są koszty telekomunikacyjne firmy - tym większe możliwości ich zredukowania



Na kosztach telekomunikacyjnych można oszczędzić naprawdę sporo. Ile? Według Radosława Jędrala, który w firmie Call Center Poland zajmuje się audytem telekomunikacyjnym, można je obniżyć od 20 do nawet 60 proc. - Zależy to od wielu czynników, np. jak dużo firma wykonuje połączeń, czy przeważają rozmowy lokalne, międzynarodowe, czy z oddziałami w kraju, jak długie są połączenia itd. - tłumaczy. Są to elementy, które składają się na tzw. profil telekomunikacyjny firmy. Analiza billingów i faktur za usługi telekomunikacyjne z ostatnich kilku miesięcy to pierwszy krok wykonywany przez zewnętrznego audytora, któremu zlecono zadanie przeprowadzenia optymalizacji kosztów.

- Z naszej praktyki wynika, że opracowany na tej podstawie szczegółowy raport zajmuje około 50 stron - mówi Rafał Reks z Eisei Pirst, firmy, która jako jedna z pierwszych zaczęła na rynku polskim świadczyć tego typu usługi.

Zawiera on m.in. takie elementy, jak: analiza obciążeń linii, które strefy numeracyjne są najczęściej wydzwianiane, w jakich godzinach wykonuje się jakie połączenia, które numery są najczęściej wybierane, inwentaryzacja używanego sprzętu i wykorzystywanych usług itd.

DORADCA REKOMENDUJE

Następnym krokiem jest zgłębienie ofert operatorów telekomunikacyjnych dostępnych na rynku i przeprowadzenie symulacji wdrożenia takich usług, planów taryfowych, systemów naliczania impulsów. Chodzi oczywiście o to, aby zminimalizować koszty, zapewniając wymagany poziom usług.

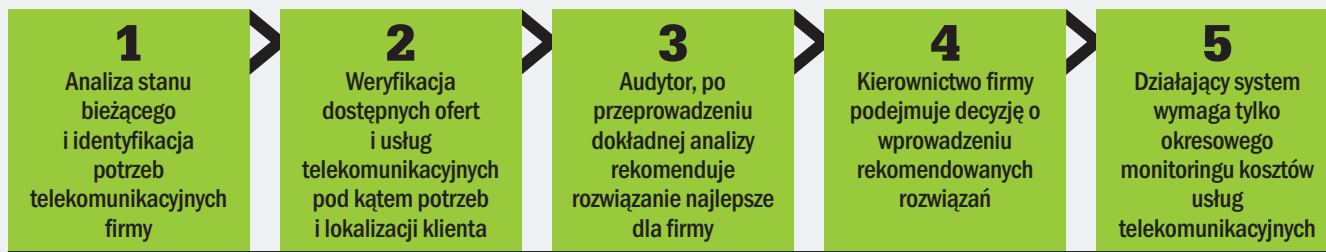
Profesjonalna firma audytorska, która wykonuje takie usługi, przedstawia zazwyczaj kilka ofert ze szczegółowym wyliczeniem kosztów i potencjalnych oszczędności. Przy czym w praktyce zdarza się często, że audytor negocjuje również umowy z operatorami - ma już tam przetarte szlaki, doświadczenie i może w wielu przypadkach uzyskać korzystniejsze warunki, niż gdyby firma chciała to zrobić sama.

Po fazie analizy i wyborze konkretnej opcji następuje wdrożenie rekomendowanego rozwiązania. Na tym etapie firma może się zdecydować na zastosowanie takich rozwiązań sprzętowo-programowych, które uproszczą sposób korzystania z oferty różnych operatorów. Może się bowiem okazać, że chcąc zmini-

Co najczęściej zanedbują firmy

- » brak proceduralnej kontroli kosztów telekomunikacyjnych
- » brak okresowych przeglądów umów z operatorami
- » brak merytorycznego sprawdzania faktur, co często prowadzi do nadużyć zewnętrznych i wewnętrznych

5 kroków do zmniejszenia kosztów telekomunikacyjnych



O co pytać audytora

» od kiedy prowadzi swoją działalność

» jakie ma referencje

» jaki będzie koszt audytu oraz w oparciu na jakich kryteriach jest wyliczane jego wynagrodzenie

» jaki zakres usług oferuje

» jak będzie przebiegać audyt, jaki jest harmonogram

» ile czasu zajmie mu przeprowadzenie analizy i zarekomendowanie rozwiązania

» na ile szacuje oszczędności klienta po przeprowadzeniu audytu

Na kosztach telekomunikacyjnych można oszczędzić od 20 do nawet 60 proc.

malizować koszty, najlepiej korzystając z kilku operatorów - np. innego przy połączeniach lokalnych, innego przy międzymiastowych. To wiąże się z koniecznością wybierania prefiksów czy numerów dostępowych, co nie jest wygodne. Można jednak wdrożyć rozwiązanie, które z jednej strony umożliwi bezpłatne połączenia pomiędzy telefonami wewnętrznymi, a z drugiej pozwoli na optymalne wykorzystanie linii zewnętrznych. Jest to usługa automatycznego wyboru drogi połączeniowej ARS (Automatic Routing Selection) czy LCR (Low Cost Routing). Polega ona na wyszukiwaniu przez centralę najtańszej drogi połączenia poprzez najtańszego w danej chwili operatora w zależności od czasu (dnia tygodnia i godziny) oraz wybranego numeru. Centrale telefoniczne nowej generacji z reguły mają taką możliwość.

W przypadku gdy firma wykonuje dużo połączeń na telefony komórkowe, niezbędne może się okazać zainstalowanie przy centrali tzw. bramki GSM. Są to urządzenia, które kierują połączenia wychodzące z centrali abonenckiej bezpośrednio do sieci komórkowych. - Zdaniem Rafała Reksa, taka inwestycja, gdy koszty połączeń z telefonii stacjonarnej na komórkową wynoszą 5 tys. zł miesięcznie, może się zwrócić już w ciągu jednego miesiąca.

Ile trwa realizacja projektu optymalizacji kosztów telekomunikacyjnych? - Od momentu otrzymania dokumentacji od klienta zajmuje nam to 3-4 tygodnie - mówi Rafał Reks. Jak jednak tłumaczy, jego firma dla pewności podpisuje tego typu umowę z reguły na okres około pięciu tygodni.

Firma, która zdecydowała się na przeprowadzenie tego typu operacji, powinna jednak przez cały czas się przyglądać kosztom telekomunikacyjnym. Wiadomo przecież, że z jednej strony oferty operatorów zmieniają się dość często, a z drugiej mogą się zmienić potrzeby firmy w tym zakresie. - Naszym klientom proponujemy między innymi usługę śledzenia na bieżąco kosztów w ramach outsourcingu telekomunikacyjnego. Jeśli nie chcą się na to zdecydować, takiej optymalizacji kosztów powinni dokonywać przynajmniej raz na pół roku - uważa Rafał Reks.

CZY TO SIĘ OPLACA?

Przedstawiciele firm audytorskich przekonują, że korzystanie z ich usług się zwraca. Jak szybko? - W niektórych przypadkach już po miesiącu, w innych po sześciu miesiącach - mówi Radosław Jędral z Call Center Poland. Przy czym warto wiedzieć, że firmy audytorskie chętnie przystają na to, a nawet same proponują, by wynagrodzenie było wypłacane w formie prowizji od uzyskanych oszczędności.

- Z reguły zawieramy umowę tak, że za przeprowadzenie analizy kosztów telekomunikacyjnych pobieramy stałą zapłatę, a druga część rozliczenia odbywa

się jako prowizja od uzyskanych oszczędności - mówi Rafał Reks.

Radosław Jędral i Rafał Reks przyznają, że wzrasta zainteresowanie usługami, które świadczą ich firmy, a z drugiej strony pojawia się coraz więcej podmiotów, które chcą zarobić na takim doradztwie. Podstawowym atrybutem, który powinien charakteryzować taką firmę, jest niezależność, tzn. nie może reprezentować interesów żadnego operatora. - Niestety, zdarza się, że na rynku działają firmy, które pobierają prowizję od operatorów z tytułu zarekomendowania ich oferty klientowi, choć przekonują, że kierują się jedynie kryteriami ekonomiczno-jakościowymi - mówi Rafał Reks. Dlatego warto sprawdzić taką firmę, zanim podpisze się z nią umowę, np. poprosić o referencje, szczegółowo pytać o przebieg audytu, sposób wyliczenia wynagrodzenia.

Komu się opłaca korzystać z usług audytora? Zdaniem Radosława Jędrala, praktycznie każda firma może odnieść korzyści. Jednak zasada jest taka, że im firma ma większe koszty telekomunikacyjne, tym większe są możliwości ich zredukowania. Rafał Reks ocenia natomiast, że może to rozważać, kiedy jej miesięczne wydatki na telefonię stacjonarną wynoszą średnio 8-10 tys. miesięcznie.

Drugi próg to koszty związane z korzystaniem z telefonii komórkowej. - Jeśli w firmie jest już 15-20 komórek, można już trochę powalczyć i uzyskać znaczne oszczędności - mówi Reks. Nie zaprzecza on, że firma może również samodzielnie uzyskać niezłe efekty przy obniżaniu kosztów telekomunikacyjnych, jednak, jego zdaniem, udział w takiej operacji profesjonalnego audytora zazwyczaj przynosi jeszcze lepsze efekty. Jako przykład podaje on firmę BASF Polska, która własnymi siłami ograniczyła wydatki telekomunikacyjne o 20 proc.; udało się to głównie dzięki zamianie operatora, który zaoferował niższe stawki. Miesiąc później BASF postanowił skorzystać z usług Eisei Group, w wyniku czego koszty te obcięto o dalsze 23 proc. ■

Słownik

ARS (Automatic Routing Selection) LCCR (Low Cost Routing) - automatyczna usługa wyboru drogi połączeniowej. Polega ona na wyszukiwaniu przez centralę najtańszej drogi połączenia poprzez najtańszego w danej chwili operatora w zależności od czasu (dnia tygodnia i godziny) oraz wybranego numeru. Centrale telefoniczne nowej generacji z reguły mają taką możliwość.

Co można poprawić samemu

■ skierowanie ruchu wychodzącego do sieci telefonii komórkowej przez bramkę GSM; zaprogramowanie bramki GSM

■ skierowanie połączeń międzymiastowych, tj. ustawienie wskaźnika preselekcji do najtańszego operatora połączeń międzystrefowych

■ korzystanie z internetu poprzez linie, które za ten dostęp rozliczane są ryczałtowo

■ skierowanie połączeń lokalnych do najtańszego operatora

■ odpowiednie zorganizowanie zasad użytkowania telefonów komórkowych, ustalenie planów taryfowych dla telefonów komórkowych użytkowanych w firmie

■ ustalenie numerów i prefiksów zabronionych

■ ustalenie limitów minutowych dla poszczególnych pracowników, po przekroczeniu których rozmowy traktowane będą jako prywatne