



Optymalizacja kosztów połączeń telekomunikacyjnych pozwoliła firmie BASF Polska na zmniejszenie miesięcznych opłat aż o połowę.

Rafał Jakubowski

Dzwonić z głową

Średnia miesięczna opłata za korzystanie z usług telefonii stacjonarnej w BASF Polska przekraczała do niedawna kilkanaście tysięcy złotych. Decyzja o podjęciu próby ich zmniejszenia własnymi siłami przyniosła efekt w postaci oszczędności na poziomie kilku tysięcy złotych. Udało się to przede wszystkim dzięki zmianie operatora. „Zaoferowano nam nie tylko niższe stawki za połączenia, ale także znacznie bardziej elastyczny system rabatowy” – mówi Maciej Włodarski, specjalista ds. informatyki w BASF Polska, odpowiedzialny za projekt. Jednak dopiero zaangażowanie firmy specjalizującej się w optymalizowaniu kosztów połączeń telekomunikacyjnych pozwoliło podwoić uzyskane wyniki.

Na razie optymalizacja objęła jedynie usługi telefonii stacjonarnej, z których korzystali pracownicy warszawskiej centrali firmy. W następnym kroku zostaną nią objęte biura regionalne i przedstawiciele handlowi (ma to pozwolić na osiągnięcie jeszcze większych rabatów) oraz usługi telefonii komórkowej.

Czas i doświadczenie

Do połowy ub.r. BASF Polska korzystał z usług Telekomunikacji Polskiej. Wcześniejsze próby optymalizacji ograniczały się do korzystania z usług VoIP dla połączeń międzynarodowych. Po roku użytkowania pojawiły się jednak problemy. „W efekcie zmian wprowadzonych przez dostawcę lub TP często zdarzały się awarie. Niestety, nie otrzymaliśmy odpowiedniego wsparcia ze strony dostawcy usług VoIP i zrezygnowaliśmy z nich” – opowiada Maciej Włodarski. „Chcemy obniżyć koszty, ale nie za wszelką cenę” – dodaje. W okresie wakacyjnym firma postanowiła dokładnie przestudiować oferty konkurencyjnych operatorów. Po krótkim okresie negocjacji zdecydowano się na podpisanie umowy z Netią. Oszczędności sięgnęły 25%.

Mimo osiągnięcia zadowalających rezultatów, kierownictwo BASF Polska zdecydowało się skorzystać z oferty EISEI Group. Do przeprowadzenia analizy, która pozwoliłaby na jeszcze większe oszczędności, niezbędne było przekazanie rachunków telefonicznych wystawianych przez operatora i wykazu prowadzonych rozmów z centrali znajdującej się w firmie. Po niespełna 2 miesiącach analizowania charakterystyki ruchu telekomunikacyjnego w firmie oraz negocjacji z operatorami firma doradcza przekazała raport analityczno-doradczy, zawierający – oprócz szczegółowej analizy ruchu – cztery scenariusze, które pozwalały na zmniejszenie wydatków na

połączenia telefoniczne o kolejne kilka tysięcy złotych.

Tylko w przypadku połączeń lokalnych w BASF Polska łączny czas rozmów naliczony przez operatora wynosił 250 godz. Różnica względem czasu rzeczywistego wynosiła 100 godzin!

Dlaczego firmie samodzielnie nie udało się osiągnąć takich rezultatów? „Na co dzień jestem odpowiedzialny za informatykę. Usługi telekomunikacyjne to jedynie dodatkowy obowiązek. Wykonanie tak szczegółowej analizy charakterystyki ruchu telekomunikacyjnego jest bardzo czasochłonne. Nie mógłbym wtedy zajmować się niczym innym” – tłumaczy Maciej Włodarski. Niebagatelne znacznie ma również doświadczenie w negocjacjach z operatorami. „Kiedy uzyskuję rabat, nigdy nie jestem pewien, czy to maksymalna zniżka, którą mogę osiągnąć. Firma, która zajmuje się tym, na co dzień, nie ma takiego problemu” – dodaje Maciej Włodarski.

Naliczanie czasu

Projekty optymalizacji kosztów składają się zwykle z dwóch części - audytowej i doradczej, – które są podsumowane w osobnych raportach. Audyt polega na szczegółowym przeanalizowaniu charakterystyki ruchu telekomunikacyjnego klienta. „Zwykle analiza dotyczy informacji billingowych z ostatnich trzech miesięcy. Następnie wyniki się uśrednia. W przypadku BASF Polska mieliśmy do dyspozycji tylko jeden miesiąc, ponieważ wcześniej firma korzystała z usług innego operatora” – tłumaczy Rafał Reks, dyrektor działu doradztwa telekomunikacyjnego w EISEI Group.

Na podstawie billingów dostarczanych przez operatora można określić liczbę wykonywanych połączeń lokalnych, połączeń międzystrefowych, międzynarodo-

wych, do sieci komórkowych itp. oraz ich koszty. Równocześnie zestawiając rzeczywisty czas rozmów określony na podstawie wykazu połączeń z firmowej centrali telefonicznej z czasem połączeń podawanym na billingach operatora, można precyzyjnie ustalić straty wynikające ze stosowanego przez operatora sposobu taryfikowania.

Jeśli opłata za połączenie jest, naliczana co minutę, to nie ma znaczenia, czy rozmowa trwa faktycznie 10 s czy 55 s. W obu przypadkach koszt będzie identyczny. W ten sposób, jeśli zostanie wykonanych 100 rozmów po 30 s, rzeczywisty czas rozmów wyniesie 50 min, ale operator naliczy opłatę za 100 min. Tylko w przypadku połączeń lokalnych w BASF Polska łączny czas rozmów naliczony przez operatora wynosił 250 godz. Różnica względem czasu rzeczywistego wynosiła 100 godz., Dlatego jedną z naczelnych zasad optymalizacji jest zastosowanie stosunkowo niskim kosztem jak najkrótszego interwału naliczania opłat (np. poprzez wyeliminowanie opłat za inicjację połączenia - tzw. setup charge).

Złote bramki

Efektom analizy jest także wskazanie najczęściej wybieranych numerów (lokalne, zamiejscowe, zagraniczne i komórkowe), obciążenia linii telefonicznych (maksymalna liczba równocześnie prowadzonych rozmów) oraz najbardziej aktywnych numerów wewnętrznych. Stwarza to okazję do negocjowania z operatorem niższych stawek w obszarach, które mają najwyższy udział w łącznych kosztach. Jeśli firma najczęściej wykonuje połączenia międzynarodowe do jednego kraju (bądź strefy), to można negocjować niższe stawki dla tego kraju, nawet kosztem wyższych dla pozostałych. Druga informacja pozwala firmie przyjrzeć się uważniej charakterystyce ruchu generowanego przez najczęściej telefonujących i powodujących największe

jednostkowe koszty pracowników. Z kolei informacja o maksymalnej liczbie jednoczesnych połączeń pozwala skumulować ruch na posiadanych połączeniach bez doprowadzenia do jego zapchania. W przypadku połączeń do sieci komórkowych pozwala to z kolei zoptymalizować liczbę wykorzystywanych bramek GSM. Przykładowo, gdy w firmie wyjątkowo zdarza się, by w jednej chwili połączenia wykonywały równocześnie 4 osoby, wystarczą tylko 3 bramki GSM.

„W takim przypadku, jeśli czwarta osoba będzie chciała wykonać połączenie w chwili, gdy wszystkie bramki są zajęte, można zastosować dwie strategie - zablokować wyjście na komórki przez inne łącza niż bramki, czyli użytkownik będzie musiał wtedy czekać na zwolnienie jednej z bramek, albo zaprogramować centralę tak, by zrealizowała połączenia za pośrednictwem łącza operatora stacjonarnego oczywiście drożej. Wybór określonej strategii zawsze należy do klienta” – mówi Rafał Reks.

Ważna jest także statystyka dotycząca wybieranych numerów komórkowych ze względu na ich prefiksy (501x, 502x, 601x, 602x, 603x, 604x itd.) i czasu trwania tych, rozmów, ponieważ pozwala zrównoważyć obciążenie na bramkach GSM. Jeśli np. najczęściej są wybierane numery o trzech różnych prefiksach, warto zaprogramować centralę tak, by realizowała te połączenia za pośrednictwem różnych bramek.

Wybór scenariusza

Część doradcza projektu polegała na sformułowaniu kilku scenariuszy optymalizacji, różniących się pod względem wysokości oszczędności płynących z wyboru danego operatora oraz wartości inwestycji wynikających z zastosowanych rozwiązań technologicznych, (przykładowo, jeśli firma korzysta z dużej liczby telefonów komórkowych, to może liczyć, że operator przekaze jej bramki GSM po promocyjnej

cenie; w przeciwnym razie wiąże się to z inwestycją).

W przypadku BASF Polska do finalnych negocjacji przeszli dwaj operatorzy: Dialog i NOM (wcześniej rozważano także oferty Netii, Energi-sa i Crowleya). Rozważano wówczas trzy możliwe scenariusze:

1. Najatrakcyjniejszy do realizacji w momencie jego sformułowania – korzystanie z usług Netii w przypadku połączeń lokalnych, zaś z usług NOM dla połączeń międzystrefowych i międzynarodowych oraz bramek GSM dla połączeń na telefony komórkowe (założono, że firma nie musiałaby dokonać inwestycji w bramki GSM).

2. Oferujący nieco mniejsze oszczędności niż scenariusz pierwszy korzystanie z usług Netii w przypadku połączeń lokalnych, natomiast w przypadku pozostałych połączeń przez NOM.

3. Mniejsze oszczędności niż scenariusz pierwszy, ale większe niż drugi – korzystanie z usług Netii w przypadku połączeń lokalnych, NOM – międzystrefowych i międzynarodowych – oraz Dialogu dla komórkowych.

Czwarty scenariusz, który przyniósłby największe oszczędności, będzie możliwy dopiero wkrótce, ze względu na to, że jeden z operatorów (Dialog) zamierza rozpocząć świadczenie lokalnych połączeń telekomunikacyjnych w regionie warszawskim w kwietniu br. Dialog miałby przejąć obsługę połączeń lokalnych. NOM - międzystrefowych i międzynarodowych, natomiast połączenia do sieci komórkowych miałyby być realizowane przez bramki GSM.

„Rynek usług telekomunikacyjnych jest rynkiem bardzo płynnym. Wynegocjowane dziś stawki – wobec nieustannej walki o klienta – za jakiś czas mogą okazać się już mało atrakcyjne. Trzeba będzie je renegecować” – twierdzi Rafał Reks.

Dopełnieniem raportu doradczego jest opis dotyczący konfiguracji centrali telefonicznej, tak by realizowała wybrany scenariusz.

Przedstawiciel telekomunikacyjny

Opłaty za usługi firm zajmujących się optymalizacją kosztów połączeń telekomunikacyjnych uzależnione są często od wysokości oszczędności uzyskanych dzięki ich konsultacji. Najczęściej nie przekraczają połowy ich wysokości. Opłaty mogą być jednorazowe bądź rozłożone na kilka miesięcy. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane od różnicy pomiędzy pierwszym miesiącem, w którym pojawiły się oszczędności, a średnią wysokością opłat **firmy** przed optymalizacją.

Wynagrodzenie może być także liczone „w przód” – przez ustaloną wcześniej liczbę miesięcy firmie są przesyłane billingi, pod które są podstawiane stawki operatorów, z których klient korzysta! Przed optymalizacją (wynagrodzenie jest liczone od różnicy). W tym czasie firma dokonuje jeszcze ewentualnych korekt w optymalizacji.

Takie firmy doradcze oferują także usługi polegające na przejęciu zarządzania systemem telekomunikacyjnym klienta (firma reprezentuje klienta, wobec operatorów). Taki outsourcing najczęściej wiąże się z miesięczną opłatą abonamentowa.

<http://www.computerworld.pl>