



Outsourcing w telekomunikacji może polegać również na odciążeniu firmy od negocjacji z operatorem i bieżących kontaktów z biurem obsługi klienta.

**Grażyna Dratkiewicz
(Pracownik działu doradztwa telekomunikacyjnego EISEI Group)**

**Rafał Reks
(Dyrektor działu doradztwa telekomunikacyjnego EISEI Group)**

Fachowcy od telekomunikacji

Czasy monopolu Telekomunikacji Polskiej dawno minęły. Tym samym zniknęła łatwość zdobycia wiedzy o dostępnej ofercie telekomunikacyjnej. W dobie Internetu i technologii cyfrowych, kiedy nowe rozwiązania komunikacyjne opanowały nasze życie prywatne i służbowe, stykamy się z ogromną różnorodnością ofert wielu operatorów

telefonii stacjonarnej, radiowej i komórkowej. Każdy z nich gwarantuje określoną jakość usług i konkurencyjne ceny. Wybór przez usługobiorcę spośród tak rozbudowanej oferty konkretnego rozwiązania, dopasowanego do jego indywidualnych potrzeb, wymaga zaangażowania i czasu. Dlatego również tutaj zaczyna być stosowany outsourcing, czyli formalne przekazanie usług niezwiązanych bezpośrednio z podstawową działalnością firmy – do realizacji na zewnątrz (umowa z trzecią stroną).

Outsourcing jest szeroko już stosowany m.in. w obsłudze prawnej, prowadzeniu rachunkowości oraz administrowaniu kadr i płac, a także usługach transportowych i IT. Od niedawna widać wyraźne nasilenie trendów zmierzających do wprowadzenia różnych form outsourcingu, telekomunikacyjnego – w postaci zarządzania systemami telekomunikacyjnymi. Pojęcie to ma nieco szerszy wymiar niż audyt i doradztwo telekomunikacyjne i może obejmować w zależności od zakresu zleconych prac także przejęcie bieżącej współpracy klienta z operatorami, systematyczny dobór abonamentów i usług, kontrolowanie kosztów, konserwację centrali abonenckiej itp.

Komu i dlaczego

W większości typowych firm w Polsce, zarządzanych w tradycyjny sposób, sprawami związanymi z funkcjonowaniem oraz obsługą sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej zajmują się osoby odpowiedzialne za administrację biura bądź pracownicy działu IT (i to nierzadko w formie dodatkowego zajęcia – w firmie, która płaci 15-20 tys. zł za rachunki telekomunikacyjne miesięcznie z reguły nie opłaca się zatrudniać specjalisty dedykowanego wyłącznie telekomunikacji). Praca takich osób polega na rozwiązywaniu bieżących problemów telekomunikacyjnych, rzadziej na kontroli czy monitoringu

rzeczywistego wykorzystania sieci przez pracowników, nie wspominając o aktualizowaniu wiedzy o pojawiających się na rynku nowościach technologicznych i ofertach telekomunikacyjnych.

Tutaj może się właśnie przydać outsourcing telekomunikacyjny przynoszący wiedzę ekspertów na temat sposobów rozwiązania problemów klientów związanych z ponoszonymi przez nich wysokimi kosztami połączeń telefonicznych, przestarzałą strukturą sieci telekomunikacyjnej, niską jakością usług telekomunikacyjnych czy bezpieczeństwem prawnym. Problemy te wynikają głównie z nieznamośności własnego systemu telekomunikacyjnego oraz braku fachowej wiedzy o możliwościach zmiany i poprawy jakości jego funkcjonowania.

Duże firmy mają własne zespoły dedykowane sprawom telekomunikacyjnym. Od analizy ekonomicznej powinna zależeć decyzja o utrzymaniu takiego zespołu albo zredukowania go do osób, które będą jedynie nadzorowały wykonanie zadań przez outsourcera.

Różny zakres usług

Proces outsourcingu telekomunikacyjnego składa się z kilku etapów: począwszy od poznania systemu telekomunikacyjnego (audyt), przez jego modernizację (projektowanie i doradztwo), skończywszy na stałym zarządzaniu nim. Działania audytowe polegające na szczegółowej analizie systemu telekomunikacyjnego pozwalają zidentyfikować i precyzyjnie zdefiniować problemy danego przedsiębiorstwa. To etap niezwykle ważny dla właściwego przygotowania fazy projektowo-doradczej, mającej na celu likwidowanie podstawowych wad systemu.

Outsourcing operatorski

W ofercie większych działających w Polsce operatorów telekomunikacyjnych pojawiają się nowe pozycje, które można uznać za formy outsourcingu telekomunikacyjnego. Polegają one na przejmowaniu przez operatorów odpowiedzialności za coraz szersze obszary funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych wykorzystywanych przez użytkowników korporacyjnych. Chodzi o to by operator możliwie w pełni zajmował się obsługą infrastruktury, użytkownik natomiast kupował od niego jedynie usługi. Przykładem takich usług jest budowa sieci VPN, z określonym zestawem dostępnym w niej usług, finansowana w całości przez operatora, który od użytkownika pobiera jedynie ryczałtowe opłaty np. miesięczne (Telekomunikacja Polska wprowadziła w ub.r. usługę CPE, w której przy obsłudze sieci korporacyjnej zarządza także wstawionymi do siedziby klienta routerami).

Przemysław Gamdzyk

Proces zmian, uwzględniający wszystkie ważne elementy (tj. przede wszystkim specyfikę branży i strukturę telekomunikacyjną wraz z urządzeniami), jest planowany na podstawie stałych konsultacji ze zleceniodawcą, który podejmuje ostateczną decyzję o wyborze konkretnego rozwiązania (mając kilka różnych alternatywnych scenariuszy proponowanych działań).

Pozornie wszystkie usługi i oferty operatorów wyglądają bardzo podobnie, dlatego tylko profesjonalna i wnikliwa ich analiza przez ekspertów pozwala wyodrębnić rozwiązanie dopasowane do danego podmiotu (wybór operatora, abonamentów i usług). Niekiedy na tym etapie staje się konieczna modernizacja struktury telekomunikacyjnej, utrudniającej wdrażanie nowych rozwiązań. Techniczna

przebudowa systemu telekomunikacyjnego może się okazać przedsięwzięciem dość kosztownym, ale zarazem szybko zwracającą się inwestycją.

Późniejsze stałe zarządzanie systemem (w zależności od ustalonego w kontrakcie zakresu zleconych zadań) opiera się na umiejętnym korygowaniu rozwiązań w odpowiedzi na zmiany zachodzące na rynku usług telekomunikacyjnych i wewnątrz firmy. Często chodzi również o bieżącą obsługę systemu telekomunikacyjnego. Co może być szczególnie istotne dla wielu firm, outsourcer może przyjąć rolę swoistego interfejsu pomiędzy firmą a operatorem, który oferuje jej usługi telekomunikacyjne. Jest to wprawdzie dodatkowy pośrednik, ale potrafiący, po pierwsze, skuteczniej i szybciej negocjować z operatorem, (co już może pokryć wszystkie koszty obecności outsourcera), po drugie, jest podmiotem, który dzięki znajomości specyfiki branży i stałym kontaktom z operatorami potrafi niejednokrotnie załatwić, tzw. sprawy nie do załatwienia (np. wyjaśniając reklamacje i nieprawidłowości w rozliczeniach w kontaktach z biurem obsługi klienta danego operatora).

Outsourcing w telekomunikacji jest procesem ciągłym. Dynamika rynku telekomunikacyjnego wymusza systematyczną weryfikację systemu wewnątrz firmy i podjętych decyzji odnośnie do operatora czy taryf w zależności od dostępnych możliwości. Dzięki współpracy z outsourcerem uzyskuje się dostęp do wysokiej klasy specjalistów z różnych dziedzin (m.in. telekomunikacji, prawa, ekonomii, informatyki, zarządzania oraz szeroko pojętego bezpieczeństwa). Istotne, by pracownicy firmy outsourcingowej w swoich zaleceniach i decyzjach byli w pełni niezależni od operatorów.

Niektóre firmy outsourcingowe przyjmują model odpłatności oparty na wysokości płaconych do tej pory rachunków, (np. 10%), ale klient może zastrzec, że np. nie więcej niż 50% uzyskanych dzięki tej pracy

oszczędności (tak czy inaczej, więc firma zyskuje). Można także oczekiwać, że w niedalekiej przyszłości wykształcą się standardy umów SLA w outsourcingu telekomunikacyjnym.

<http://www.computerworld.pl>