

Outsourcing

Outsourcing telekomunikacyjny | Dzięki zewnętrznej firmie zarządzającej telekomunikacją można sporo zaoszczędzić

Drogie telefony z firmy

Telefony to poważna pozycja w wydatkach firmy. Dobre zarządzanie telekomunikacją w przedsiębiorstwie zmusi pracowników do rozsądnego korzystania z telefonów, pozwoli też uzyskać spore zniżki w umowach z operatorami

Coraz częściej przedsiębiorstwa zlecają opiekę nad różnymi zadaniami zewnętrznym firmom, które sprzątają, tworzą strony WWW, ściągają wierzycielności. Outsourcing telekomunikacyjny pozwala zlecić opiekę nad telekomunikacją specjalistom. Takie usługi nie są jeszcze bardzo popularne w Polsce.

Korzyści

— Prawie codziennie pojawiają się nowe taryfy i rozwiązania umożliwiające optymalizację funkcjonowania firmowego systemu telekomunikacyjnego. Połączenie tej optymalizacji z nadzorem nad funkcjonowaniem systemu to istota outsourcingu telekomunikacyjnego — uważa Anna Maciesowicz, specjalista ds. PR w Eisei Pirst sp. z o.o.

Pracownicy zatrudnieni w przedsiębiorstwie bardzo rzadko znają najświeższą ofertę wszystkich firm telekomunikacyjnych na rynku i potrafią ją porównać. Firma, która zajmuje się tylko obsługą telekomunikacyjną innych firm, doskonale zna oferty różnych operatorów, potrafi je łączyć i sprawić, że za telefony zapłacimy taniej.

Firmy takie znają również najnowszą ofertę sprzętu telekomunikacyjnego i potrafią przystosować ją do wymagań różnych przedsiębiorstw, aby można było uzyskać jak najwięcej. Na przykład skorzystać z telekonferencji, poczty głosowej lub innych udogodnień. Dzięki nim można ten sprzęt kupić bądź dostać w leasingu taniej.

Analiza sytuacji

Firma zajmująca się outsourcingiem telekomunikacyjnym zaczyna nadzór nad telekomunikacją od dokładnej analizy telefonów wychodzących z firmy z ostatnich kilku miesięcy. Jej specjaliści najpierw ustalają, kto dokąd dzwoni i czy połączenia mają cha-

rakter służbowy, czy prywatny. Taki audyt odbywa się najczęściej na podstawie billingów telefonicznych. Analizowane są także płatności za połączenia — trzeba się bowiem dowiedzieć, czy cena za usługi telekomunikacyjne jest dobra. Doradcy przyjrzą się także, czy mamy w firmie dobre telefony i właściwą centralę.

Nowy sprzęt

Zmiany najczęściej zaczynają się od wymiany centrali bądź jej oprogramowania. W wielu firmach centrale telefoniczne nie są dostosowane do liczby generowanych połączeń. Właściwie dobrana centrala pozwala stworzyć sieć bezpłatnych połączeń wewnątrz firmy, zintegrować sieć firmy z siecią komórkową, zmienić naliczanie na sekundowe, wreszcie wprowadzić możliwość rozliczania pracowników z ich połączeń, co pozwala na duże oszczędności.

Nowe taryfy

Analiza wszystkich połączeń w firmie pozwala na zmianę taryfy na korzystniejszą. — Optymalizacja taryf może spowodować oszczędności ok. 30 procent — uważa Anna Maciesowicz. Kontrola kosztów obejmuje także analizę wszystkich połączeń. Dzięki temu można się dowiedzieć, którzy pracownicy dzwonią najczęściej, czy wykonują połączenia do sieci analogowej czy do sieci komórkowych. Te wszystkie informacje pozwalają wynegocjować lepsze stawki połączeń u operatorów.

Ćcięcie kosztów

Równoległe ze zmianą taryf i wymianą sprzętu warto zainteresować się, dokąd dzwonią pracownicy. Jest wiele sposobów na ograniczenie kosztów połączeń z telefonów pracowników. Przeciwny pracownik pewien procent połączeń wykonuje w celach prywatnych. Często są to najbardziej

kosztowne połączenia na rynku — do płatnych telefonów oraz zagraniczne. Najprościej odciąć pracownikom możliwość łączenia się z numerami płatnych komercyjnych telefonów służących rozrywce. Warto też ustalić, którzy pracownicy muszą służbowo prowadzić rozmowy z kontrahentami z zagranicy. Tym, którzy nie muszą dzwonić za granicę, można zablokować takie połączenia. Firma, która zajmie się outsourcingiem telekomunikacyjnym, zajmie się także analizą połączeń. Statystyka połączeń pracowników pozwoli ustalić wybierane numery telefonów, a następnie dowiedzieć się, czy rozmowy są służbowe, czy prywatne. W niektórych firmach za rozmowy prywatne pracownicy będą musieli zapłacić z własnej kieszeni, lepiej jednak, żeby od razu dowiedzieli się, jakie połączenia wolno im wykonać, a za jakie będą płacić. Łatwo to zrobić, wyznaczając limity połączeń.

Systematyczna kontrola kosztów to również analiza faktur od operatorów pozwalająca wyłapać istotne błędy, które w fakturach się zdarzają. Często są to błędy na niekorzyść klienta.

Pomoc z zewnątrz

Oszczędności dzięki zatrudnieniu zewnętrznej firmy telekomunikacyjnej mogą być duże. Nie musimy bowiem zatrudniać wyspecjalizowanych techników — zapewni ich operator zewnętrzny. On także zatroszczy się o naprawy. Taka firma doradczą zadba o stałe unowocześnianie naszego sprzętu i przypilnuje, żeby taryfy taniały w miarę pojawiania się nowych ofert na rynku.

— Z doświadczeń firm audytorskich wynika, że rachunki telekomunikacyjne po przeprowadzeniu optymalizacji spadają o 20 — 40 procent — podaje Anna Maciesowicz.

—h.k.



• Firma, która zajmuje się tylko obsługą telekomunikacyjną innych firm, doskonale zna oferty różnych operatorów, potrafi je łączyć i sprawić, że za telefony zapłacimy taniej