

# Administracja systemem telekomunikacyjnym firmy

**System telekomunikacyjny jest bardzo ważnym elementem funkcjonowania firmy. Ze sposobem jego działania wiąże się przepływ informacji w przedsiębiorstwie. Mimo stale wzrastającej popularności komunikacji za pośrednictwem Internetu, w dalszym ciągu **łącność głosowa** jest dominującym sposobem porozumiewania się w organizacjach.**

**W**wielu firmach telekomunikacja i zagadnienia z nią związane traktowane są po macoszemu. Najczęściej wyodrębniane w firmach działy to księgowość, logistyka, administracja, dział zakupów, IT, marketing, dział prawny

czy zarząd. Telekomunikacją zajmują się pracownicy wszystkich tych działów po trosze. Kiedy jednak wystąpią jakieś trudności – konieczność doboru sprzętu i zmiana stosowanych w firmie usług dodatkowych, kłopoty związane z obsługą techniczną

systemu telekomunikacyjnego (np. kłopoty z dodzwonieniem się klienta lub z zestawieniem połączeń wychodzących) – pojawia się problem.

Najczęściej osobami, którym powierza się rozwiązywanie trudności technicznych, są pracownicy działów IT. W większości firm informatycy nie są jednak szkoleni na okoliczność rzetelnego wykonania tego zadania. Swoją wiedzę czerpią najczęściej z Internetu lub instrukcji obsługi powierzonego urzędnika.

Za zakup usług i decyzje dotyczące wyboru operatorów oraz innych kontrahentów telekomunikacyjnych są najczęściej odpowiedzialni ludzie pracujący w działach zakupów lub gospodarki materiałowej. Umowy natomiast przeglądają, zwykle obłożeni pracą prawnicy, niemający czasu na zagłębianie się w tajniki prawa telekomunikacyjnego.

Taki jest zastrzał w wielu firmach stan. Wynika on z faktu, że niewiele osób zdaje sobie sprawę z tego, jak być powinno.

Coś takiego jak standardowy, idealny model obsługi telekomunikacyjnej firmy nie istnieje. Zarówno rozwiązania techniczne, projekt sieci, operatorzy, taryfy, jak i model obsługi powinny być zaprojektowane tak, by działały optymalnie. Oferta musi być „uszyta na miarę” konkretnego klienta.

W przypadku, gdy systemem telekomunikacyjnym zajmują się pracownicy, zakres ich uprawnień i obowiązków musi być precyzyjnie określony.

Osoby odpowiedzialne za funkcjonowanie systemu powinny być przeszkolone przez profesjonalną firmę, posiadającą wiedzę na temat obsługi i charakterystyki sprzętu. Powinny znać jego parametry oraz specyfikację sprzętu. Opcją często lepszą niż szkolenie pracowników jest zaangażowanie zewnętrznych specjalistów. Płacąc niewielkie stawki za miesięczną obsługę, zyskujemy pewność, że w razie najmniejszej nawet awarii zjawią się ludzie, którzy szybko i sprawnie zlikwidują występujące trudności. Obecnie na rynku pojawia się coraz więcej firm doradczych, które w kompleksowy sposób zajmują się obsługą systemu telekomunikacyjnego.

Takie firmy oferują nie tylko obsługę techniczną, ale także projektują system firmy, dostosowując go do potrzeb konkretnego przedsiębiorstwa, zajmują się rozliczaniem pracowników oraz sprawdzaniem poprawności faktur, weryfikują bi-

**Standardowy, idealny model obsługi telekomunikacyjnej firmy nie istnieje. Rozwiązania techniczne, projekt sieci, taryfy powinny być zaprojektowane tak, by działały optymalnie**

lingi, dobierają taryfy i usługi dodatkowe pod kątem potrzeb każdego uczestnika systemu.

Wybierając model obsługi systemu telekomunikacyjnego dla naszej firmy, powinniśmy brać pod uwagę czynniki takie, jak: wielkość przedsiębiorstwa, wysokość płaconych rachunków za telefonię stacjonarną i komórkową oraz profil działalności, a przede wszystkim strukturę ruchu telekomunikacyjnego.

Podczas gdy w dużych, płacących wysokie rachunki przedsiębiorstwach najlepszym wyjściem jest zlecenie wyspecjalizowanej firmie obsługi całego systemu, w małych firmach rozwiązaniem bardziej sensownym jest wyszkolenie pracownika – zapoznanie go z wszelkimi aspektami obsługi systemu koniecznymi do rzetelnego wykonania powierzonego mu zadania.

Anna Marczevska

Artykuł napisany został przez konsultanta firmy EISEI PIRST

[www.eiseipirst.pl](http://www.eiseipirst.pl)

