

Jak optymalizować koszty telekomunikacyjne

– główne czynniki kosztotwórcze

Anna Marczevska

Obecnie, w dobie społeczeństwa informacyjnego znaczenie komunikacji, a zwłaszcza telekomunikacji rośnie. Faktury od operatorów to jednak spora pozycja w budżecie. Można ten koszt zredukować, walcząc z powtarzającymi się w wielu firmach problemami. A jest ich sporo. Najczęstsze to **brak nadzoru nad systemem** – z reguły opiekują się nim pracownicy działów IT, niejednokrotnie doskonali specjaliści w swojej dziedzinie, nie zawsze doświadczeni analitycy, technicy, negocjatorzy, prawnicy czy w końcu menedżerowie. Często odpowiedzialność jest rozmyta. Kilka osób zajmuje się tematem telekomunikacji, brak jednak konkretnego człowieka wykwalifikowanego i zaznajomionego z najnowszymi rozwiązaniami tej dziedziny. W większych firmach powinny być wyznaczone osoby, do których zadań należałby nadzór i okresowa weryfikacja umów, taryf i bilingów, umiejętny dobór usług dodatkowych oraz kontrola nad generowaniem kosztów przez poszczególne działy firmy czy konkretnych pracowników.

Kolejny problem to **konserwatywny sposób myślenia** osób odpowiedzialnych za system, a co za tym idzie – niechęć do zmian. Wiąże się to z zakorzenieniem w świadomości faktu, że zmiany to koszty i inwestycje, na które wiele firm nie może sobie pozwolić. Jest to myślenie błędne. Często bez ponoszenia nakładów firma może zaoszczędzić nawet kilkadziesiąt procent sumy widniejącej na comiesięcznych rachunkach.

Infrastruktura telekomunikacyjna jest także czynnikiem, na który warto zwrócić

uwagę starając się o spadek kwot na fakturach. **Przestarzały i źle skonfigurowany system** może stać się powodem strat finansowych. W starych centralach nie można na przykład zastosować programów, takich jak ARS czy LC, automatycznie wyszukujących korzystnego operatora. Niemożliwy jest także montaż urządzeń peryferyjnych (obniżających koszty impulsów), takich jak bramki GSM czy dialerów umożliwiających m.in. tańsze połączenia w systemie Voice over IP. Rozważając temat przestarzałej infrastruktury, nie należy także zapominać o tzw. kosztach utraconych korzyści. Firmy, których priorytetem jest kontakt z klientami i innymi kontrahentami, tracą ich na skutek niemożności nawiązania połączenia. Wysokie są także nakłady, jakie trzeba ponieść, aby utrzymać i modernizować wadliwą, przestarzałą sieć.

Kosztować może również **nieznajomość najnowszych rozwiązań**. Dla przykładu: w telefonach umożliwiających pakietową transmisję danych GPRS płaci się za ilość przetransmitowanych plików. Firmy wyposażone w starsze aparaty muszą płacić za czas trwania połączenia, podczas którego następuje transmisja da-

nym – niejednokrotnie wielokrotność tej sumy. Takie przykłady można mnożyć.

Bardzo istotny dla redukcji kosztów jest **monitoring połączeń wychodzących**. Rozmowy prywatne z aparatów firmowych to istny „generator kosztów”. Sposobem na ukrócenie takich nadużyć jest jasny regulamin dotyczący korzystania z telefonów służbowych przez pracowników.

Z użytkowaniem telefonów firmowych wiąże się kolejna kwestia – **podatkowa**. W polskim prawie brakuje jednoznacznej interpretacji przepisów regulujących zasady posiadania i wykorzystywania telefonów prywatnych do celów służbowych i odwrotnie. Z tego mogą wynikać kłopoty z Urzędem Kontroli Podatkowej.

Sposobem może nie tyle na uzyskanie oszczędności, lecz na zwrot czasami bardzo wysokich kwot, jest stały monitoring bilingów otrzymywanych od operatorów. Podczas sprawdzania ich zgodności z fakturami bardzo często wykrywane są nieprawidłowości. W razie ich spostrzeżenia należy wnieść reklamację i bacznie nadzorować proces jej rozpatrywania.

Jest to kolejny aspekt związany z telekomunikacją, na który należy uważać, aby nie ponieść dodatkowych kosztów. ■

Artykuł napisany został przez konsultanta firmy EISEI PIRST zajmującej się profesjonalnym doradztwem telekomunikacyjnym. Oferta firmy skierowana jest do dużych i średniej wielkości przedsiębiorstw, chcących efektywnie zarządzać kosztami, redukując je. W zakres proponowanych przez EISEI PIRST usług wchodzi audyt, modernizacja i outsourcing systemów oraz zarządzanie kosztami telekomunikacyjnymi.

Szczegóły na stronie: <http://www.eiseipirst.pl>