УДК 621.398

ПОВЫШЕНИЕ ДОХОДОВ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ ЗА СЧЕТ АУТСОРСИНГА УСЛУГ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ВОК

INCREASING THE NUMBER OF TELECOM OPERATORS BY OUTSOURCING FIBER-OPTIC CABLE SERVICE

Ялакаева Милана Анатольевна
магистрант,
Астраханский государственный
технический университет

Yalakaeva Milana Anatolievna
Undergraduate,
Astrakhan state technical university

Аннотация. В статье ставится задача рассмотреть и провести анализ системы доходов оператора связи за счет аутсорсинга услуг, разработка основных направлений совершенствования данной системы. Так же изучение теоретических основ ВОК и принцип внедрения аутсорсинга, формирование предпосылок эффективной деятельности предприятия на основе реализации стратегии через комплекс текущих и среднесрочных планов.

Ключевые слова: услуги, оператор связи, аутсорсинг, ВОК.

Annotation. The article aims to review and analyze the revenue system of the telecoms operator by outsourcing services, developing the main directions for improving this system. Also, the study of the theoretical foundations of fiber optic cable and the principle of introducing outsourcing, the formation of prerequisites for the effective operation of the enterprise based on the implementation of the strategy through a set of current and medium-term plans.

Keywords: services, communication operator, outsourcing, FOC.

Введение

В мировой практике аутсорсинг как схема взаимодействия с внешними поставщиками услуг телеком и ИТ услуг давно стал признанным средством повышения эффективности работы предприятий. Наличие у компании долгосрочной аутсорсинговой стратегии является, по мнению ведущих аналитических агентств, необходимым условием успешного развития конкурентного бизнеса и его адаптации к стремительно меняющимся рыночным условиям.

За счет грамотного позиционирования аутсорсинга услуг получает все большее признание у заказчиков. Этот рынок находится на пороге бурного развития. Предприятия уже поняли, что совсем не обязательно создавать собственную инфраструктуру для обработки вызовов, дешевле арендовать мощности специализированного провайдера. Во-первых, не надо инвестировать в оборудование, помещение и подготовку кадров. Во-вторых, благодаря конкуренции игроков можно добиться снижения тарифов на услуги. В-третьих, сторонний Call-центр гораздо быстрее оказывает требуемые услуги и гораздо эффективнее справляется со всплесками нагрузки за счет временного увеличения числа операторов.

Бурное развитие телекоммуникационного рынка России, появление все более новых и современных стандартов связи и оборудования, остро ставит задачу передачи данных с высочайшей скоростью и качеством. Наиболее оптимально отвечают этим требованиям сети, построенные на основе ВОЛС.

Предметом исследования является организация стратегического управления и внедрение аутсорсинга для повышения доходов оператора связи по обслуживанию ВОК.

Цель работы: провести анализ системы доходов оператора связи за счет аутсорсинга услуг, разработка основных направлений совершенствования данной системы.

Задачи работы:

- изучение теоретических основ ВОК и принцип внедрения аутсорсинга;
- формирование предпосылок эффективной деятельности предприятия на основе реализации стратегии через комплекс текущих и среднесрочных планов.

На сегодняшний день экономическая мысль и научно-технический прогресс не стоят на месте, а перед любой организацией стоит острая необходимость успевать за новыми идеями и технологиями, делать свою работу на отлично.

С появлением такого явления, как аутсорсинг, стало возможным отдавать любую работу, начиная с новейших технологий и руководства проектом и заканчивая уборкой помещения, сторонним организациям. При этом использование посторонних трудовых ресурсов оборачивается для организации наименьшими затратами времени и средств. Переход на аутсорсинг - это стратегия, направлен-

ная на повышение прибыльности и конкурентоспособности в долгосрочной перспективе. В случае применения аутсорсинга предприятие получает возможность сконцентрировать ресурсы на профильном бизнесе и не заниматься построением и поддержкой не связанной с ним инфраструктуры.

Термин «аутсорсинг» (outsourcing) происходит от английского outside resourse using использование внешних ресурсов. В практике международного бизнеса под аутсорсингом понимают выполнение отдельных бизнес-функций (производственных, сервисных, информационных, финансовых, управленческих и пр.) внешней организацией, располагающей необходимыми для этого ресурсами, на основе долгосрочного соглашения.

Использование компанией аутсорсинговых услуг ведет к ее укреплению и процветанию и дает возможность занять довольно-таки прочные позиции на рынке.

Фирма обычно принимает решение об использовании аутсорсинговых услуг в расчете на то, что исполнение некоторых конкретных функций фирмой-подрядчиком является более качественным, эффективным и менее затратным, чем их исполнение в данной компании.

Таким образом, к преимуществам аутсорсинга относятся:

– сокращение управленческих издержек (в частности, экономия на оплате труда работников бухгалтерии);

– гарантированная ответственность за получение конечного результата;

– обеспечение высокого уровня качества услуг;

– оптимизация налоговых платежей.

При аутсорсинге качество услуг связи зависит от правильного выбора передаваемых функций, грамотно прописанного SLA и профессионализма как исполнителя, так и заказчика.

В рамках данной статьи были проведены исследования деятельности предприятий на территории Астраханской области:

- ПАО «Ростелеком»;
- ЗАО «Астраханское Цифровое Телевидение»;
- ООО ПКФ «АсТел».

На основе проведенных исследований было выявлено два примера, когда оператору необходим аутсорсинг.

Передача части производства аутсорсинговой компании

Пример: ПАО «Ростелеком» отдает в эксплуатацию кабельные линии связи аутсорсинговым компаниям. Причиной вывода объема производства на сторону служит в первую очередь экономические аспекты:

- Снижение операционных издержек на эксплуатацию и обслуживание собственных сетей. В первую очередь это связано с экономикой предприятия и стремлением сделать услуги более доступными для клиента за счет снижения эксплуатационных затрат. Это позволяет увеличить инвестиции в развитие и получить дополнительное преимущество на высококонкурентном рынке.
- Передача технологических и бизнес-процессов процессов оператора на аутсорсинг может улучшить, а может и ухудшить деятельность предприятия. Все зависит от того, есть ли у партнера особые компетенции в переданной ему функции, например, в продвижении услуги в какую-либо специализированную целевую группу.

Правильный аутсорсинг упрощает управление, но требует четко документированного интерфейса взаимодействия и максимальной интеграции бизнес процессов – чтобы оператор не утратил контроля за качеством обслуживания абонентов, за формированием у них позитивного опыта.

Осуществление трансформации бизнеса самостоятельно

Пример: ЗАО «АСТРАХАНСКОЕ ЦИФРОВОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ» имеет свою сеть по обслуживанию около 500 км кабелей ВОЛС. Для дополнительных доходов предприятие принимает на облуживание кабели связи МЧС, по такому же принципу предприятие работает на основе договора с ООО ПКФ «АсТел».

Для расчета качества эффективности внедрения аутсорсинговой системы ЗАО «АЦТ» и ООО ПКФ «АсТел» необходимо повести технико-экономически показатели деятельности предприятия, базовые показатели: численность ВОЛС и примерная нагрузка, линейный персонал, технологическое оснащение. Расходы основных производственных процессов, связанные с эксплуатацией средств и линий связи, могут распределяться по одному из двух вариантов:

– расходы, связанные с частями сети электросвязи;

– основное производство или себестоимость продаж по базам распределения на объекты калькулирования – услуги связи.

Заключение

В условиях современного рынка аутсорсинг телекоммуникационной сети является дополнительным инструментом повышения эффективности бизнеса операторов связи, делая их услуги дешевле и доступнее для клиента при сохранении качества и надежности сервисов.

Бизнес-модель передачи сетей на расширенную поддержку функции обслуживания и эксплуатации – мировой тренд. Основным преимуществом перехода на расширенную поддержку сетей является возможность сосредоточиться на своей деятельности (обслуживание абонентов), уменьшить расходы на содержание сетей, высвободить дополнительные средства на другие цели компании и, конечно же, получить доступ к лучшим технологиям ведения бизнеса при сотрудничестве с компаниями с многолетним опытом. Практика показывает, что передача эксплуатации сети в управление поставщику позволяет снизить расходы примерно на 20 %, что означает возможность свободные финансы инвестировать в инновации, повышение качества обслуживания, новые услуги и сервисы

Перед тем, как передать ту или иную функцию на внешнее обслуживание, компании необходимо провести аудит бизнес-процессов, проанализировать процессы и функции, которые будут отданы на аутсорсинг. С одной стороны, для минимизации рисков от привлечения сторонних фирм необходимо привлекать к сложным технологическим проектам аутсорсеров, которые уже хорошо зарекомендовали себя на рынке, обладают высокопрофессиональными экспертами, компетенциями и структурой. С другой стороны, важно обеспечивать тщательность подготовки и проведения тендерных процедур, включая установление конкретных КПЭ по качеству в договорах с аутсорсерами для обеспечения соответствия результатов вашим стратегическим целям.

Литература:

1. Юрьев С.В. Аутсорсинг как элемент современных экономических отношений в РФ. – СПб : Санкт-Петербургский государственный университет экономики и сервиса, 2012. – II: Статьи из периодических изданий.
2. URL : http://www.ruscable.ru
3. URL : http://www.iksmedia.ru
4. URL : https://professionali.ru

References:

1. Yuryev S.V. Outsourcing as an element of the modern economic relations in the Russian Federation. – SPb: St. Petersburg State University of economy and service, 2012. – II: Articles from periodicals.
2. URL : http://www.ruscable.ru
3. URL : http://www.iksmedia.ru
4. URL : https://professionali.ru