

# ტელეკომის ხარჯების მართვა

ქეთევან გუნიავა  
სტუ დოქტორანტი

## RESUME

Spending on telecommunications services is the second largest non-production expense in most industries, the first position being taken by IT-expenditure. Communications services are essential to every business, but the costs associated with such services can add up quickly. more often than not, they are provided by different telecom service providers. Simply processing bills from multiple entities is expensive, but hidden beneath the costs of bill processing are two additional problems. Rates change, services are installed and removed, service providers merge, it's a very dynamic process, there are risks that make billing errors. Despite technological advances, inaccurate billing continues to be a major cause of consumer complaint. Regulators should require — truth-in-billing, and prohibit harmful business conduct and practices.

**საკვანძო სიტყვები:** ტელეკომი, ხარჯები, ბილინგი, შეცდომები.

\* \* \* \*

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ხარჯები სიდიდის მიხედვით სანარმოების არაპროდუცირებულ ხარჯებს შორის მეორე უმსხვილესი ხარჯია ინდუსტრიის უმრავლეს დარგში, პირველი პოზიცია კი IT-ხარჯებს უკავიათ. ყველა კომპანიას, უმცირესი სტარტაპიდან, ყველაზე მსხვილი კორპორაციის ჩათვლით, გააჩნია საკომუნიკაციო ხარჯები. მცირე ფირმისთვის ეს შეიძლება იყოს დაკავშირებული სატელეფონო ხაზებთან, ფაქსებთან, მობილურ მომსახურებებთან და ინტერნეტზე წვდომასთან. თითოეული მათგანი სავარაუდოდ, სხვადასხვა ყოველთვიური გადასახადების წარმოქმნას გამოიწვევს. როგორც კი, ორგანიზაციის ზომა იზრდება, მისი საკომუნიკაციო საჭიროებებთან დაკავშირებული ღირებულება და სირთულე ექსპონენციურად იზრდება. ამ სირთულეებს ემატება ის, რომ ყველა სახის საჭირო საკომუნიკაციო მომსახურება უზრუნველყოფილია სხვადასხვა ტელეკომის მომსახურების მიმწოდებლების მიერ. მარტივად ანგარიშების დამუშავება მრავალრიცხოვანი მიმწოდებლისაგან ძვირია, მაგრამ ხარჯების დამუშავების ქვეშ დამალული ღირებულებები, არის მეორე დამატებითი პრობლემა. აღსანიშნავია, რომ არსებობს გასაოცარი რაოდენობის შეცდომების შემცველი ინვოისები, რომლებიც არ არიან წარმოდგენილი კლიენტის სასარგებლოდ.

**რატომ არის თქვენი ადგილობრივი ანგარიში ხშირად არასწორი, როგორ აღმოვაჩინოთ სატელე-**

## კომუნიკაციო ბილინგის შეცდომები და მოვითხოვთ ანაზღაურება

არავინ არის სრულყოფილი. ეს მოიცავს მომსახურების მიწოდებასაც. შეიძლება დავიჯეროთ, რომ სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პროვაიდერები აკეთებენ ყველაფერს, რათა მოგანოდონ თქვენთვის საჭირო მომსახურება, თუმცა, იმის დაშვება რომ ისინი ამას ყველაფერს აკეთებენ უშეცდომოდ, არ იქნება გონივრული.<sup>1</sup> ბილინგის შეცდომები მერყეობს სატელეკომუნიკაციო პროვაიდერის “პატიოსანი” შეცდომებისგან, უფრო “მზაკვრულ” და “შეცდომაში შემყვან” პრაქტიკამდე, როდესაც ბიზნესი დაინტერესებულია და დაკავებულია სხვა საკითხებით, მომსახურების მიმწოდებლები ბილინგის პირობებში “აპარებენ” ცვლილებებს.<sup>2</sup>

გასაღები არის ის, რომ თქვენ იცოდეთ თუ რა მოიმოქმედოთ, რაც დაგეხმარებათ შეცდომების ამოცნობაში. თუ რა, და როდის წარმოიშვა. ეს ეხმარება რისკის შემცირებას, რომ არ მოხდეს გადახარჯვა და ეს არის ეფექტური კომპონენტი თქვენი სატელეკომუნიკაციო ხარჯების მენეჯმენტის სტრატეგიისათვის.

სატელეკომუნიკაციო ანგარიშების სისწორის შეფასება: საკაბელო ტელევიზია, ტელეფონი, ინტერნეტი და სხვა სატელეკომუნიკაციო მომსახურებები ბიზნესისთვის აუცილებელი მომსახურებებია. თუმცა, არსებობს ფართოდ გავრცელებული შეცდომები, რომლებსაც ადგილი აქვს სატელეკომუნიკაციო მომსახურებებზე ანგარიშების წარდგენისას, რომლებსაც მომხმარებლებმა უნდა მიექციონ ყურადღება.

ქვემოთ არის მოცემული ინფორმაცია შეცდომების შესახებ, რომლებიც ყველაზე ხშირადაა გავრცელებული:

**მარტივი ადამიანის ან კომპიუტერული ანგარიშის შეცდომები:** გავრცელებული შეცდომა არის, როდესაც კომპიუტერის ან ადამიანის მიერ გაანგარიშისას დაშვებული შეცდომა გამოიწვევს არასწორ საერთო ჯამს ბილინგის ინვოისში.

ანგარიშში დაშვებულ შეცდომას შეუძლია იმოქმედოს მხოლოდ ერთი სატელეფონო ზა-

1 Eric Edstrom (November 10, 2014) Identifying ubiquitous telecom billing errors will reduce expenses [www.profitlinktelecom.com](http://www.profitlinktelecom.com)

<http://www.profitlinktelecom.com/telecom-expense-management/identifying-ubiquitous-telecom-billing-errors-will-reduce-expenses/>;

2 Telecom Expense Management (18 september 2013) “Spotting Telecom Billing Errors” - [provencaideservices.com](http://provencaideservices.com) <http://provencaideservices.com/telecom-expense-management-spotting-telecom-billing-errors/>;

რისთვის გადახდილი თანხის ოდენობაზე, ან შეიძლება იყოს ისეთი, რომელიც არსებითად ცვლის ყოველთვიურ გადასახადს. ეს შეცდომები შეიძლება დაფიქსირებული იყოს, მათი წარდგენითა და სატელეკომუნიკაციო პროვაიდერის ყურადღების მიპყრობით.

**ანგარიშების დუბლირება:** მსხვილი ტელეკომის პროვაიდერების საქმიანობა მგრძობიარეა იმავე საკითხებზე, რომლებიც უარყოფითად აისახება სხვა ბიუროკრატიაზე. მრავალრიცხოვანი აგენტები ამუშავებენ ერთსადაიმავე ანგარიშებს, რაც, სავარაუდოდ, საბოლოოდ გამოიწვევს დაბნეულობას და დადგება შეცდომები. თუ, ანგარიში არ არის სათანადოდ აღნიშნული, ან თანამშრომლებს შორის კომუნიკაცია ცუდია, შემთხვევითი დუბირებული გადასახადები შეიძლება გაეგზავნოს კლიენტებს. თუ, თქვენი კომპანია არ ავლენს სიფხიზლეს, რომ აღმოაჩინოს ანგარიშების დუბლირება, თქვენ შეიძლება ზედმეტად გადაიხადოთ. როგორც ზემოთ იყო მითითებული, ეს შეცდომა შეიძლება დაფიქსირდეს მიმწოდებელთან ანგარიშის წარდგენით.

**არასწორი სახელშეკრულებო განაკვეთები:** ბიზნესსა და ტელეკომის პროვაიდერს შორის შეთანხმებული პირობები ყოველთვის შეიძლება არ შესრულდეს. კლიენტსა და მიმწოდებელს, ან, ანგარიშის მენეჯერებს შორის არასწორ კომუნიკაციის გამო. ბიზნესს მიკუთვნებული განაკვეთი შეიძლება განსხვავდებოდეს ხელშეკრულებისგან, რომელიც იყო მიღებული, როდესაც სატელეკომუნიკაციო მომსახურება პირველად იყო შეძენილი. ეს შეცდომა, მით უმეტეს, თუ განაკვეთებს შორის განსხვავება შედარებით უმნიშვნელოა, შეიძლება მომხმარებლისთვის შეუმჩნეველად გააგრძელდეს თვეების განმავლობაში. იმისთვის, რომ განისაზღვროს ასეთი სახის შეცდომა, საჭიროა ბილინგის დეტალური შესწავლა/კონტროლი. ამასთან, დანვრდებით უნდა ნაიკითხოთ მომსახურების მიმწოდებლის ნებისმიერი განცხადება, რაც საჭიროა ასეთი სახის შეცდომის დასადგენად.

**არასაჭირო ხარჯები:** ხანდახან, მომხმარებლის ანგარიშს, მისი ცოდნის გარეშე ემატება დამატებითი გადასახადი, იმ მომსახურებებისათვის, რომლებიც უნდა შედიოდეს კონტრაქტით გათვალისწინებულ გეგმაში.

დამატებითი გადასახადები, რომელიც დაკავშირებულია მონაცემთა გადაცემის, სატელეფონო ხაზების ან საქალაქთაშორისო კავშირის გამოყენების შეზღუდვასთან, შესაძლებელია მიმაგრებული იყოს თქვენს ყოველთვიურ სატელეფონო ანგარიშზე. ეს დამატებითი საკომისიო, არამიზნობრივად ამაღლებს საკომუნიკაციო ხარჯებს და უსამართლოდ სჯის კლიენტს გადაიხადოს მომსახურების განევისთვის, რომლებიც მას უნდა მიენდოს უფრო მეტი დეტალური ინფორმაცია. იცის კლიენტმარა, რომ ის, რაც არის მის ხელშეკრულებაში, არის მნიშვნელოვანი და ეს არის დოკუმენტი, რომლითაც უნდა დაიცვას

თავი ნებისმიერი დამატებითი საფასურისაგან.

**გაუთვალისწინებელი ანაზღაურება ან კრედიტი:** კიდევ ერთი შეცდომა მოიცავს ანაზღაურების გვიან დაბრუნებას/დაუბრუნებლობას, ან, როდესაც არსებული ფასდაკლების ამოქმედება არ ხდება სატელეკომუნიკაციო პროვაიდერის მხრიდან. ეს ხდება მაშინ, როდესაც ბილინგის შეცდომები წარდგენილია პროვაიდერთან, მაგრამ მოსალოდნელი დაბრუნება არ არის ასახული. ამ შემთხვევაში, ეფექტური ხარჯების მართვის ფუნქცია არ უნდა დაეკისროთ იმ თანამშრომლებს, რომლებიც უკვე დაკავებულნი არიან სხვა ყოველდღიური ვალდებულებით. გამოცდილი ექსპერტების გამოყენება უზრუნველყოფს ყურადღების გამახვილებას უფრო მნიშვნელოვან ამოცანებზე, თქვენი ბიზნესის წარმატებით განხორციელებისათვის.

**ხელშეკრულების შეცვლა, რაც არ არის ასახული ანგარიშში:** თუ კი თქვენ მოახდინეთ თქვენი კონტრაქტის გადახედვა, თქვენს მომსახურების მიმწოდებელთან, რათა შეგემცირებინათ თქვენი ანგარიშის საერთო თანხა ანგარიშ-ფაქტურებში, მაგალითად, მოითხოვეთ უფრო დაბალი განაკვეთი, დარწმუნდით, რომ ხელშეკრულების ცვლილება გამოიყენება თქვენი მომსახურების ყველა კომპონენტის მიმართ.

მომსახურების მიმწოდებლები, როგორც წესი, ახორციელებენ რადიკალურ ცვლილებებს თავიანთი კლიენტების ანგარიშებზე, რათა მაშინვე მოახდინონ ზემოქმედება ყველა მომსახურებაზე ერთდროულად, მაგრამ ეს არ არის სრულყოფილი პროცესი. რთული სატელეკომუნიკაციო პროდუქტები მხოლოდ ზრდიან ასეთი სახის შეცდომების რისკს.

**გამოტოვებული ტერმინაცია, წყვეტები:** ეს შეიძლება იყოს ადამიანური შეცდომების უდიდესი მაგალითი, რომელსაც გააჩნია დიდი გავლენა თქვენს ანგარიშ-ფაქტურებზე. ოპერატორების უმრავლესობის ტერმინალების მუშაობა მთავრდება ხელით დამუშავების პროცესით, ეს ნიშნავს, რომ, თუ თქვენი მომსახურების მიმწოდებლის პერსონალი უგულებლყოფს ხაზის ან ფუნქციის შეწყვეტას, შეიძლება მოგინიოთ ზედმეტად გადახდა, იმ შემთხვევაშიც თუ თქვენ არ ლაპარაკობთ.

სატელეკომუნიკაციო დანახარჯებს პერიოდულად მართვა დაგეხმარებათ თქვენს ოპერატორთან არსებული მონაცემების ორგანიზებაში და თქვენი ინვოისების ზედამხედველობაში, ამიტომ ეს შეცდომები უფრო ადვილად იქნებიან გამოვლენილი და გამოსწორებული.

**ბილინგის მიწოდება მომსახურების გაუქმების თარიღის შემდეგ:** სატელეკომუნიკაციო კომპანიებმა შეიძლება გააგრძელონ თვიური გადასახადების დარიცხვა, მას შემდეგ, რაც მომხმარებელმა მოითხოვა მომსახურების გაუქმება. ეს შეიძლება მოხდეს თქვენს მიერ მოთხოვნილი გაუქმების თარიღის შემდეგ, ხშირ შემთხვევაში, მას შემდეგაც, რაც ბიზნესი გადავიდა თავისი ადგილსამყოფელიდან.

**არასწორი ტარიფის მითითება:** ზოგიერთ შემთხვევებში ბიზნესისთვის დარიცხვები ხორციელდება შეთავაზებულ მომსახურებაზე არასწორი ტარიფით. ეს ხდება, როდესაც თავდაპირველი ფასდაკლების დაცვა არ ხდება და გამოიყენება მხოლოდ განახლებული ტარიფი. ეს შეიძლება მოხდეს მიმწოდებლის მხრიდან არასანდო, ან, შეცდომაში შემყვანი შეთანხმების საფუძველზე, რომელიც ადგენს პასუხისმგებლობაზე უარის თქმის შეზღუდვას;

**იმ მომსახურებებზე დარიცხვების განხორციელება, რომლებიც ბიზნესს არ მოუთხოვია.** ეს შეუძლებლად უღერს, მაგრამ ეს ხდება უფრო ხშირად, ვიდრე თქვენ წარმოგიდგენიათ. ანგარიშზე ემატება ისეთი მომსახურებები, როგორცაა ინტერნეტ-ფაქსი და ქსელის მონიტორინგი, რა დროსაც კლიენტები იხდიან დამატებით გადასახდებს არცაა, რა, ამ სერვისების არსებობის შესახებ;

**ათი ნაბიჯი, რომელიც უნდა გადადგან მიმწოდებელმა მომხმარებელთა მომსახურებისა და ანგარიშის სისწორის გასაუმჯობესებლად**

1. ყველა მომხმარებელთა მომსახურების ჩანაწერები CSR's უნდა იყოს დაბეჭდილი ნათელ და სვეტიანი ფურცელზე. ისინი არ უნდა იყოს ამობეჭდილი ლოკალურად კომპიუტერის ეკრანიდან;

2. მომხმარებელი უნდა იყოს განათლებული და ნახალისებული, რათა მიიღოს და გადახედოს CSR's-ს, რომელიც უნდა იძლეოდეს აუდიტის ჩატარების შესაძლებლობას;

3. CSR's-ის ინფორმაცია უნდა მიენოდოთ მომხმარებლებთან ერთად კონსულტანტებსაც, მათი მოთხოვნით. მომსახურების მიმწოდებლებმა უნდა შესთავაზონ მომხმარებლებს ინსტრუქცია, თუ როგორ ნაიკითხონ მათი ანგარიში CSR's-ზე;

4. სპეციალური მომსახურებების გადასახადები უნდა იყოს დეტალურად აღრიცხული, წარმოდგენილი იყოს განცალკევებულად და ძირითადი ანგარიშისაგან განსხვავებული ფორმით;

5. მომხმარებლებს უნდა მიეცეთ შესაძლებლობა აიმაღლონ მათი ცნობიერება გადახდების სანარმოებლად და ანაზღაურებების მისაღებად, ელექტრონულ მონაცემთა ურთიერთგაცვლის (EDI) საშუალებით;

6. მომხმარებლებს უნდა ჰქონდეთ ონლაინ ნვდომა განახლებულ სატელეფონო კომპანიების ტარიფებზე ინტერნეტის საშუალებით, იმგვარად, რომ მათ შეძლონ ფასთა შედარება;

7. მომსახურების მიმწოდებლებს უნდა მოეთხოვოთ, იქონიონ მომხმარებელთა ავტორიზაციის და ხელმოწერის ფორმა, ვიდრე მათ დაერიცხებათ დამატებული მომსახურების გადასახადი. ეს გადასახადი იდუმალი ფორმით თავს იჩენს მომხმარებელთა ანგარიშებში და ხშირად ინვეს მათ დაბნეულობას;

8. მიმწოდებლებმა უნდა მოახდინონ მომხმარებ-

ბელთან ურთიერთობისათვის გამოყოფილი პერსონალის სწავლება და გაზარდონ მათი რაოდენობა. პროვაიდერები ხშირად ეუბნებიან მომხმარებლებს, რომ მათ არ გააჩნიათ საკმარისი სამუშაო ძალა და ისინი საჭიროებენ მეტ პერსონალს. მომხმარებელს, რომელსაც გააჩნია პრობლემა, არ სურს გაიგონოს, რომ მომსახურების მიმწოდებელს არ გააჩნია სამუშაო ძალა, ვინაიდან, მათ სურთ მიიღონ შედეგი და მათი პრობლემის გადაწყვეტა;

9. მიმწოდებლებმა უნდა აამოქმედონ მათი შიდა აუდიტის ჯგუფი, რომელიც შეთავაზებს მომხმარებლებს ბილინგის აუდიტს. ეს მომსახურება მომხმარებლებისათვის უნდა იყოს უფასოდ ხელმისაწვდომი. კომპანიისათვის კეთილი ნება გენერირდება და უკუკავშირის მიიღება ამ აუდიტი ჯგუფებისაგან, მომხმარებელთა ერთგულებისა და ანგარიშის სიზუსტის დამტკიცების კვალობაზე<sup>3</sup>.

10. მომსახურების მიმწოდებელმა პერიოდულად უნდა წარმოადგინოს ანგარიში, ქსელში არსებული ბილინგის შეცდომების შესახებ და მოახდინონ მომხმარებლებისათვის დარიცხული საფასურის დროული და პროპორციული გადაანგარიშება.

## ბამოყენებული ლიტერატურა

1. Michael Brosnan, John Messina, Ellen Block (1999) "Telecommunications Expense Management: How to Audit Your Bills, Reduce Expenses, and Negotiate Favorable Rates" - Taylor & Francis - Business & Economics;

2. Eric Edstrom (November 10, 2014) Identifying ubiquitous telecom billing errors will reduce expenses [www.profitlinktelecom.com](http://www.profitlinktelecom.com)

3. Telecom Expense Management (18 september 2013) "Spotting Telecom Billing Errors" - [www.provenceaidesservices.com](http://www.provenceaidesservices.com)

<sup>3</sup> Michael Brosnan, John Messina, Ellen Block (1999) "Telecommunications Expense Management: How to Audit Your Bills, Reduce Expenses, and Negotiate Favorable Rates" - Taylor & Francis - Business & Economics.