

საბელაქომუნიკაციო მომსახურების ღანახარჯების მართვა და კვლევა

ქეთევან გუნიავა

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი

რეზიუმე

ნაშრომის მიზანია, ბაზარზე მოქმედი მსხვილი კომპანიების ე.წ. “კორპორატიული კლიენტების” მიერ სატელეკომუნიკაციო მომსახურებებზე გაწეული ხარჯების მართვის ეფექტიანი მექანიზმის შემუშავება და ტელეკომის მენეჯერის აუცილებლობის დასაბუთება. ამ მიზნით, განხორციელდა საქართველოს არსებული მარეგულირებელი გარემოს და ბაზრის ანალიზი, პრობლემების გამოვლენა და რეკომენდაციების შემუშავება. რათა შეიქმნას, ტელეკომის ხარჯების მართვის “ნაბიჯ-ნაბიჯ გზამკვლევი”, რომელიც დაეხმარება ტელეკომის სპეციალისტებს გადანაწილონ ტელეკომის ხარჯების მართვის წინაშე მდგომი გამოწვევები.

MANAGEMENT AND RESEARCH OF TELECOMMUNICATION SERVICE COSTS

Ketevan Guniaeva,
Georgian Technical University

The paper discusses the challenges faced by the large companies operating on the market and dealing with telecommunications services, the costs they incur and the ways of solving the problems. To this end, the Work assesses the dynamic environment of the telecommunications market and the problems it causes. Today businesses face a number of challenges related to the use of telecommunications services and the management of their costs. This is due to the great number of suppliers, the complex pricing systems on the market and the constant rate fluctuations, as well as the complexities related to the complex design, processing volumetric accounts. This process is additionally aggravated by the “billing errors” and the “hidden values” under the terms of the agreement. A potentially big problem is the inefficient use of communications equipment within the enterprise. The creation of VoIP has caused a wave of changes in the telecom world. The convergence of the telecom department with the IT department is yet another challenge since they manage completely different fields.

It is known, that the expenditure on telecommunications services is estimated to be the second largest expenditure in most of the fields of the industry among the unproductive costs of enterprises, with IT costs being the first largest. Such costs are critical in the fields

of the industry such as financial, insurance, banking and consulting services being major users of communications. No wonder that a large share of office costs in governmental organizations comes from the use of telecommunications services.

It is recognized that minimizing costs brings benefits to the bottom line of any organization. Cost management provides a company with a competitive advantage in the market, so studying it represents a topical issue.

The purpose of the work is to develop an effective management mechanism of telecom and justify the necessity of telecom manager.

Work identifies the objectives of the cost management based on the generalization of foreign literature: eliminating billing errors, withdrawal of unused services, and negotiating low prices. The following approaches are considered to address these issues: providing complete cost audit, network optimization and pricing management, as well as fraud prevention and control. How the power of the Internet can be used to conduct a comprehensive cost management process.

Work describes development of the Georgian telecommunications market trends, the accumulated problems, local telephone and wireless development history from its creation to the present day, defines basic billing errors, key trends of Georgian Corporate Market 2018.

Work describes the purpose of telecom billing, its types and the procedure for creating and issuing billing accounts; deals with the processes of billing error identification/historical audit and accounts confirmation, considering account reading, domestic fixed-line telephone services, and wireless technologies features.

Work discusses the basic approaches to contract audit, how contractual terms are converted into manageable terms. Due to the features of the technology used to provide the services, the chapter separately describes the specific terms of the VoIP agreement; in addition, the Mobile Expense Management (MEM) is described, which is similar to the Telecommunications Expense Management (TEM) but is used in wireless devices while TEM covers wireless and cable services. Work describes the detailed process of pricing management and network optimization; Work deals with the company's fraud and slamming prevention measures.

In the above-mentioned context, it is established that the telecom cost management is closely linked to other disciplines of science. In particular, a person deal-

ing with the audit of telecom expenses should be able to process market data and be familiar with the basic legal approaches in addition to telecommunications technology knowledge, as well as to have good managerial skills, which creates a kind of interdisciplinary methodology. In order for an organization to manage telecom expenses, an organization would need a manager; therefore, the role of the telecom manager is assessed and the key areas of their business are formulated.

The scientific result of the work is the identification of the ways of developing and improving the interdisciplinary methodology for the cost management of telecommunication services. As a result of the research, the theoretical approach stating that there are no “unmanageable costs” was practically approved by the example of the telecom cost management.

Keywords: Telecom, Expenses, Billing, Manager.

* * * *

კვლევის პროცესში გამოყენებულ იქნა თვისებრივი და აღწერითი კვლევის მეთოდები. კვლევის მეთოდოლოგიური საფუძველია, სტატისტიკური კვლევა და თეორიული ანალიზი.

ზემოაღნიშნული თემატიკის ფარგლებში, ხარჯების მართვა მჭიდროდაა დაკავშირებული მეცნიერების სხვა დარგებთან. შესაბამისად, ნაშრომის ფარგლებში გამოყენებული იქნება ინტერდისციპლინური კვლევის მცდელობა ფინანსების, ტექნიკური ცოდნის და სამართლის ურთიერთკავშირისა და ლოგიკური ანალიზის საფუძველზე, მოხდება ტელეკომის ხარჯების მართვის მექანიზმის ფუნქციონირებაში მონაწილე სუბიექტებისა და ინსტრუმენტების შესაბამისი ასპექტების იდენტიფიცირება და სრულყოფილი ანალიზი.

თვისებრივი კვლევის მეთოდი

აღნიშნული მეთოდის გამოყენების მიზანი იყო, ტელეკომის ხარჯების მართვის ბაზრის სამომავლო პერსპექტივების განსაზღვრა, ამ მიზნით ბაზრის ბაზრის მონაწილეთა პოზიციის დადგენა; აგრეთვე, ექსპერტთა შეხედულებების და მოსაზრებების გაგება და გაანალიზება. აღნიშნული, კი, დაგვეხმარა საკვლევი თემის სიღრმისეულ შესწავლაში და ამ ეტაპზე ხარჯების მართვის მექანიზმის არარსებობის მიზეზების დადგენაში, ასევე შესაბამისი რეკომენდაციების შემუშავებაში.

აღწერითი კვლევის მეთოდი

მოცემული მეთოდი გამოყენებულია საკვლევი ობიექტის გარშემო ტენდენციების გამოვლენისა და აუდიტის სრულყოფილი პროცესის აღწერის

მიზნით. მოცემული კვლევა დაგვეხმარა გაგვეანალიზებინა არსებობს თუ არა დღეს ბაზარზე ტელეკომის ხარჯების მართვის აუცილებლობა და იარსებებს თუ არა მოთხოვნა ტელეკომის მართვის მექანიზმზე, ასეთის არსებობის შემთხვევაში;

დღეს ბიზნესი, სატელეკომუნიკაციო სერვისების გამოყენებისა და მათზე განეული ხარჯების მართვის წინაშე მდგომ მთელ რიგ პრობლემებს განიცდის. რაც, მიმწოდებელთა სიმრავლეს, ბაზარზე რთული ფასწარმოქმნის სისტემებს და განაკვეთების მუდმივ ცვალებადობას, აგრეთვე, რთული დიზაინის, მოცულობითი ანგარიშების დამუშავებისა წარმოქმნილ სიძნელეებს უკავშირდება. ამ პროცესს “ბილინგის შეცდომები” და ხელშეკრულების პირობების ქვეშ “დამალული ღირებულებები” დამატებით სირთულეს სძენს. პოტენციურად დიდი პრობლემა, საწარმოს შიგნით საკომუნიკაციო ინვენტარის არაეფექტურ გამოყენებას უკავშირდება. VoIP-ის შექმნამ გამოიწვია ცვლილებების ტალღა ტელეკომის სამყაროში. ტელეკომის დეპარტამენტის კონფერენცია IT-დეპარტამენტთან, არის კიდევ ერთი გამოწვევა, რადგან ისინი მართავენ სრულიად განსხვავებულ სფეროებს.

დადგენილია, რომ სატელეკომუნიკაციო მომსახურებაზე განეული ხარჯები, საწარმოთა არაპროდუცირებულ ხარჯებს შორის, სიდიდით მეორე უმსხვილესი ხარჯია ინდუსტრიის უმრავლეს დარგში, პირველი პოზიცია IT-ხარჯებს უკავიათ. ასეთი ხარჯები კრიტიკულია ინდუსტრიის ისეთ სფეროებში, როგორიც ფინანსური, სადაზღვევო, საბანკო სექტორები და საკონსულტაციო მომსახურებებია, რომლებიც საკომუნიკაციო საშუალებების მსხვილი მომხმარებლები არიან. გასაკვირი არ არის, რომ სამთავრობო ორგანიზაციებში ოფისის შიდა ხარჯების დიდი წილი სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების გამოყენებაზე მოდის.

აღიარებულია, რომ ხარჯების მინიმიზებას სასარგებლო მოაქვს ნებისმიერი ორგანიზაციის ქვედა ხაზისათვის. ხარჯების მართვა კომპანიას უქმნის ბაზარზე კონკურენტულ უპირატესობას, ამდენად, მისი შესწავლა აქტუალურ პრობლემას წარმოადგენს.

თავდაპირველად, სატელეკომუნიკაციო ხარჯების მართვის (TEM) გადაწყვეტა ფიქსირებულ სახაზო-საკაბელო სატელეფონო ხაზებით სარგებლობასთან იყო დაკავშირებული და მათზე განეული ყოველთვიური ხარჯების კონტროლისთვის გამოიყენებოდა, პროცესი იყო მარტივი და მოითხოვდა გარკვეულ ქმედითი ნაბიჯების განხორციელებას სპეციალისტების მიერ. ტექნოლოგიების განვითარებამ ტელეკომის ხარჯების მართვას (TEM) უსაღებო ტექნოლოგიებიც დაუქვემდებარა. ამ მომსახურების მზარდი მოხმარების შედეგად, ურიცხვ

ანგარიშებთან გამკლავება სულ უფრო და უფრო რთული ხდებოდა. მობილური ტექნოლოგიების განვითარების შედეგად, ტელეკომის ხარჯების მართვამ საწარმოთა მობილობის მართვის საკითხებსაც გასცა პასუხი.

მეცნიერთა ნაწილი ფიქრობს, რომ ტელეკომის ხარჯების მართვაში ჩართულია ორივე ელემენტი, ტელეკომის და ტექნოლოგიის ხარჯების მართვა, დღევანდელი მდგომარეობით, საყოველთაო აღიარება პოვა აზრმა, რომ ბაზრის სიღრმისეული ანალიზი და სამართლებრივი ნორმების ცოდნა, არის ფასეული ცოდნა, რომელიც დარგის სპეციალისტებს საშუალებას აძლევს გაუმკლავდნენ ბაზარზე არსებული განაკვეთების მუდმივ ცვალებადობას და ხელშეკრულების პირობების ქვეშ დამალულ ღირებულებებს.

შესწავლილი ლიტერატურის განზოგადების შედეგად, გამოიყო ხარჯების დაზოგვის ძირითადი სფეროები:

- ანგარიშების დამტკიცება. ტელეკომის ხარჯების დიდი წილი ბილინგის შეცდომებზე მოდის. თუკი, ეს შეცდომები დროულად არ იქნება აღმოჩენილი, ისინი შეიძლება შეუსწორებელი დარჩეს წლების განმავლობაში. სწორედ ამიტომ, ბევრი კომპანიისათვის თანხების დაზოგვის პირველი ნაბიჯი, ტელეკომის ანგარიშში საფასურის აღმოჩენით და იმის ზუსტად გამოთვლით იწყება, რამდენად შეესაბამება ის კომპანიის რეალურ გამოყენებას და ხელშეკრულებით შეთანხმებულ განაკვეთს. ამ პროცესის წარმატებით წარმართვაში, საჭიროა ტელეკომის ანგარიშების გაგება.

- ხელშეკრულებების მართვა. დღეს, ბაზარი „კორპორატიულ კლიენტებს“ ფართო არჩევანს სთავაზობს, თუმცა, ამ შესაძლებლობებისა და უპირატესობების მიღმა იმალება საკმაოდ მკაცრი ვალდებულებები. მიმწოდებლებს მათ მიერ „რეგულირებული“ სტატუსი აძლევთ ძლევამოსილ ბერკეტს მომხმარებლებთან მოსალაპარაკებლად. კონკურენციის პირობებში, მათ უბიძგა მომსახურების განაკვეთებისა და ფასდაკლებების ინფორმაცია, ღრმად ჩაემარხათ სატარიფო, ფასდაკლების გეგმებსა და ხელშეკრულების პირობებში. ხელშეკრულების აუდიტში, გასაღები არის ხელშეკრულების პირობების ჩაშლა მართვად პირობებად, რომელთა მიმართ შესაძლებელია მოლაპარაკების მიღწევა და განახლება. ხელშეკრულების აუდიტი იძლევა ხარჯების დაზოგვის საშუალებას, როგორც ხელშეკრულების გაფორმების ეტაპზე აგრეთვე, ხელშეკრულების დადების შემდგომ.

- VoIP მომსახურების ხარჯების მართვა. დღევანდელ დღეს, რთულია სრულყოფილი ხედვის ჩამოყალიბება VoIP-ის სარგებლისა და არახელსაყრელობის შესახებ. ძირითადი მიზეზი, რაც ინვე-

ვს VoIP-ზე მიგრაციას, ეს არის ღირებულების დაზოგვა შორი მანძილის მომსახურებაზე. თუმცა, დადებითი ტენდენციების გვერდით, ჯერ კიდევ არსებობს მიზეზები შეშფოთებისათვის, რომელიც მოიცავს: საერთო საიმედოობას - მისაღები ხმის ხარისხის არარსებობას; E-911 – PBX ზე დაფუძნებულ სისტემების თავისებურებებს; უსაფრთხოებისა და SPAM-ის საკითხებს; დასაქმებულთა შეზღუდული გამოცდილებას.

- ფასების მართვა. ტელეკომის ფასების მართვა საკმაოდ რთული ამოცანაა ნებისმიერი კომპანიისათვის, რაც დამოკიდებულია იმ შიდა და გარე მიზეზებზე, რომელშიც კომპანიას უწევს მუშაობა: ანგარიშებში ბილინგის შეცდომების სახეებზე, გამოუყენებელი მომსახურებებზე და მონყობილობებზე რომლებზეც კომპანია იხდით და მასზედ, თუ როგორია მისი შესაძლებლობა მოიძიოს ბაზარზე საუკეთესო განაკვეთები.

- ქსელის ოპტიმიზაცია. ოპტიმიზაცია არის სატელეკომუნიკაციო ქსელის ანალიზის პროცესი, რომელიც მიზანია პროდუქტების და მომსახურების აღმოჩენა, რომლებიც შეესაბამება კომპანიის თვიურ დანახარჯებს და გაზრდის ქსელების ეფექტურობას. ბევრი ორგანიზაცია განიხილავს ინვოისის აუდიტს, როგორც ოპტიმიზაციის პროცესს, თუმცა, ეს არის მხოლოდ მარტივად შეცდომების გასწორება და ის არ ნიშნავს ოპტიმიზაციის საქმიანობას.

- უკაბელო მობილობის მართვა. დღეს უმრავლესი კომპანია გადადის მობილური სამუშაო ძალის გამოყენებაზე და თანამშრომლების მობილური მონყობილობების 30% არის კომპანიის საკუთრება, ასევე მოქმედებს “მოიტანე-შენი-მონყობილობა” (BYOD) პოლიტიკა. მაგრამ ეს არ ათავისუფლებს ორგანიზაციას იმ ხარჯებისაგან, რომელიც დაკავშირებულია ადმინისტრირებისა და აპლიკაციების შექმნასთან, რომელიც დაკავშირებულია პერსონალური მობილური მონყობილობების გამოყენებასთან.

- ფროდის წინააღმდეგ ბრძოლა. ჰაკერებს შეუძლიათ შეაღწიონ კომპანიის PBX-ში DESA (Direct Inward System Access) მეშვეობით, შორეული მხარდაჭერის პორტში და კომპანიის ხმოვანი მეილის სისტემის მეშვეობით. ისინი იყენებენ სხვადასხვა ხერხებს კომპანიის კონფიდენციალური ინფორმაციის მისაღებად. “სლემინგი” არის პრაქტიკა, რომელშიც მომხმარებლის ადგილობრივი ან შორი მანძილის მიმწოდებელი გადართულია მათი ნებართვის გარეშე.

ტელეკომის ხარჯების მართვის პროცესის სწორი მიმართულებით განვითარებისათვის, ეფექტიანად მიგვაჩნია ტელეკომის ხარჯების მართვაში გამოვიყენოთ სამი ძირითადი მიდგომა: ანგარიშის დამოწმება, ინფრასტრუქტურის და ხელშეკრულებების

ბების პირობების მართვა. ტელეკომის ხარჯების აუდიტის ჩატარება, ქსელის ოპტიმიზაცია და ღირებულების მართვის ინსტრუმენტები გამოიყენება სამივე ამ მიმართულებით.

ტელეკომის ანგარიშებში შეცდომებს ძირითადად განაპირობებს ტელეკომის ბაზარზე ანგარიშის ფორმების სიმრავლე და ფასის/მოხმარების გამჭვირვალობის ნაკლებობა. მიმწოდებლები ჩვეულებრივ იყენებენ მრავალ ბილინგის სისტემებს სხვადასხვა მომსახურებისთვის, იმ შემთხვევაშიც, თუ გადასახადები საბოლოოდ ერთი აბონენტისთვისაა განკუთვნილი. ეს სისტემები ხშირად ერთმანეთთან შეუთავსებელია და კლიენტს იღებს მრავალ გადასახადს მრავალ ფორმატებში. მომხმარებლებს უჭირთ ანგარიშის წარდგენისას არსებული დარიცხვის განაკვეთებისა და შეთავაზების მოკვლევა და მიმწოდებელთან გაფორმებულ ხელშეკრულებაში არსებულ პირობებთან მათი შედარება. მაშინაც, კი თუ აღნიშნული შედარებისა და შეცდომების აღმოჩენის მძიმე სავარჯიშო განხორციელდა, რთულ ამოცანად მაინც რჩება ბილინგის შეცდომების შესახებ პრეტენზიების წარდგენის, ანაზღაურების დაბრუნების და უზრუნველყოფა იმისა, რომ, რომ მსგავსი შეცდომა აღარ განმეორდება.

გამოსავალი არის ის, რომ კომპანიამ უნდა გააცნობიეროს ხარჯების მართვის აუცილებლობა და იცოდეს, თუ რა გადასახადი, როდის წარმოიშვა და რამდენად შეესაბამება ის მისი კომპანიის რეალურ მოხმარებს. ეს ეხმარება რისკის შემცირებას, რომ არ მოხდეს გადახარჯვა და ის არის ეფექტური კომპონენტი კომპანიის ტელეკომის ხარჯების მეწევენტის სტრატეგიისათვის.

ბაზარზე მოქმედი ბიზნეს სუბიექტებისათვის სატელეკომუნიკაციო მომსახურების გამოყენების წინაშე დგას შემდეგი სახის პრობლემები. 1) ბიზნესის გეოგრაფიული გაბნევა/დისპერსია; 2) დინამიური ბაზარი, როგორც მომსახურების, ასევე ფასების შეთავაზების თვალსაზრისით; 3) გამოყენების პროგნოზირების სირთულე; 4) ახალი სერვისების ან მიმწოდებლის გაცვლის აღქმული რისკი.

საკითხის შესწავლის შედეგად გამოიყო სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების პროცესში დაფიქსირებული და ბაზარზე გავრცელებული ბილინგის შეცდომები: შემომავალი ზარები; მარტივი ადამიანის ან კომპიუტერული ანგარიშის შეცდომები; ანგარიშების დუბლირება; ტელეფონების დუბლირება; არასწორი სახელშეკრულებო განაკვეთები; ხელშეკრულების შეცვლა, რაც არ არის ასახული ანგარიშში; არასაჭირო ხარჯები; გაუთვალისწინებელი ანაზღაურება ან კრედიტი; უარყოფილი/მოხსნილი მოსაკრებელი ფაქტობრივად არ არის მოხსნილი; გამოტოვებული ტერმინაცია, წყვეტები; ბილინგის მიწოდება მომსახურების

გაუქმების თარიღის შემდეგ; არასწორი ტარიფის მითითება; იმ მომსახურებებზე დარიცხვების განხორციელება, რომლებიც ბიზნესს არ მოუთხოვია. მესამე მხარისათვის გადახდა: “ქრემინგის” და “სლემინგის” გადასახადი და „მოდემის“ გატაცება. შესაბამისად, ჩვენს მიერ აღწერილია თითოეული ბილინგის შეცდომის ხასიათი და წარმოშობის წყარო, აგრეთვე როგორ არის შესაძლებელი მათი აღმოჩენა, დამტკიცება და მომსახურების მიმწოდებლისათვის წარდგენა.

იმისათვის, რომ დაგვედგინა ბილინგის შეცდომის სახეები, ასევე რამდენად დგას აღნიშნული პრობლემა ქართულ სამომხმარებლო ბაზარზე, ჩვენს მიერ განხორციელდა საქართველოს სატელეკომუნიკაციო ბაზრის ამსახველი სურათის შექმნა და ბაზარზე არსებული პრობლემების იდენტიფიცირება.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან დამოუკიდებლად მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2018 წელს სულ 413 საჩივარი/განცხადება, რომელთაგან მხოლოდ, 44 ეხება საფასურის დარიცხვის სისწორეს. აღსანიშნავია, რომ ეს რიცხვი მნიშვნელოვნად ჩამორჩება, 2018 წლის იანვარში კომპანიების: მაგთიკომში, ცენტრალური კავშირგაბმულობის, სილქნეტისა და ჯეოსელის მომხმარებელთა პრეტენზიების/საჩივრების განმხილველ სამსახურში შესულ საჩივრებს, სადაც მიუღებელი მომსახურებისთვის თანხის დარიცხვასა და სააბონენტო ანგარიშიდან თანხის უსაფუძვლოდ ჩამოჭრასთან მიმართებით (კომპანიის მიზეზით): სულ 17, 925 საჩივარი, საიდანაც დაკმაყოფილდა 17,439; განუხილველი დარჩა 424; არ დაკმაყოფილდა 62 საჩივარი.

შპს “ვიონი საქართველო” 2018 წლის თებერვალში ახალ ტექნოლოგიურ სისტემაზე გადავიდა მთლიან სისტემას შეეხო. რის გამოც, მომხმარებლებს მომსახურებები შეფერხებებით მიეწოდებოდათ: სამომხმარებლო პაკეტების გააქტიურების ხელშეშლა 1507; სატელეფონო ანგარიშზე თანხის დარიცხვის და ჩამოჭრის პრობლემები 497; ცალკეულ მომსახურებათა სარგებლობასთან დაკავშირებული პრობლემები 2937. 2018 წლის თებერვლის თვეში შპს “ვიონი საქართველოს” საჩივრების განმხილველ სამსახურში შევიდა სულ 9 საჩივარი; 2018 წლის დეკემბერში (1-5 რიცხვებში) მობილური სატელეფონო მომსახურების „ლაილას“ სააბონენტო ბაზისათვის ახალი საბილინგე სისტემის დანერგვასთან დაკავშირებით, ხარვეზები დაფიქსირდა “ჯეოსელის ქსელში”.

პრობლემის არსებობის მიუხედავად, მომხმარებლები საჩივრით იშვიათად მიმართავენ კომპანიებს, მათი ცნობიერების ამაღლების მიზნით, ჯერ კიდევ უნდა გადაიდგას ნაბიჯები. ამასთან უნდა აღინიშნოს, რომ ზემოხსენებული მონაცემები აღრიცხუ-

ლია მომხმარებელთა საჩივრების საფუძველზე, და უცნობია სატელეკომუნიკაციო კომპანიების ქსელებში დაფიქსირებული ხარვეზების ზუსტი ოდენობა, რომლებმაც ზედმეტად დარიცხვა გამოიწვია.

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების დანახარჯების მართვის გზების ძიებამ და ამ მიმართულებით ჩატარებულმა კვლევამ, მთლიანობაში საშუალება მოგვცა, გამოგვეჩანა გარკვეული დასკვნები:

- დღეს, პროგრესულად მოაზროვნე ორგანიზაციები ახდენენ მათ მიერ გამოყენებული მომსახურების ღირებულებების სტრუქტურის გადახედვას, ეძებენ არასაჭირო ხარჯების აღმოფხვრის ან შემცირების ალტერნატივებს. ჩვენს მიერ ჩატარებული კვლევის შედეგად, თეორიული მიდგომა, რომ არ არსებობს “უმართავი ხარჯები”, პრაქტიკულად დამტკიცდა ტელეკომის ხარჯების მართვის მაგალითზე. სატელეკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ცოდნისა და კარგი მენეჯერული უნარების გაერთიანება, ბაზრის მონაცემების დამუშავებისა და სამართლებრივი მიდგომების გამოყენებასთან ერთად, ქმნის ერთგვარ ინტერდისციპლინურ მეთოდოლოგიას. კარგად ორგანიზებული ტელეკომის ხარჯების მართვის პროცესი, კომპანიას დაუზოგავს სახსრებს და მის საქმიანობას შესძენს ეფექტურობას, რაც კომპანიას გრძელვადიან პერსპექტივაში, ბაზარზე კონკურენტულობის მიღწევასა და მდგრადობის შენარჩუნებაში დაეხმარება;

- ტელეკომის ხარჯების სამართავად, ბიზნესს ესაჭიროება გზამკვლევი, რათა დაძლიოს სატელეკომუნიკაციო ანგარიშებში არსებული შეუსაბამოებები და მოითხოვოს ანაზღაურება; მოიძიოს ბაზარზე არსებული საუკეთესო განაკვეთები და მიაღწიოს შეთანხმებას საუკეთესო პირობებზე; განახორციელოს სანარმოს ინფრასტრუქტურის ინვენტარიზაცია, შეუსაბამოს ბიზნესის მიმდინარე საჭიროებებს და დასახოს გზები ღირებულების ოპტიმიზაციისათვის;

- ტელეკომის ხარჯების მართვა ეხება ყველა სახის სატელეკომუნიკაციო მომსახურებას: ხმის, მონაცემთა და უკაბელო მომსახურებების მართვას. ხშირად, ტელეკომის ხარჯების მართვის პროცესს აიგივებენ ბილინგის აუდიტთან, თუმცა აღნიშნული მიდგომა არასწორია, რადგან ის მოიცავს გაცილებით მეტს: პროცესებს, პოლიტიკას და ადამიანებს. მისი მიზანია სატელეკომუნიკაციო მომსახურებებზე ღირებულების შემცირება და ორგანიზაციის პროცესების ეფექტურობის გაზრდა. ტელეკომის ხარჯების მართვის ძირითადი პროცესი მოიცავს ინვოისების აუდიტს (ბილინგის შეცდომების აღმოჩენა), ღირებულების მართვას, ხელშეკრულებების აუდიტს, ინფრასტრუქტურის ოპტიმიზაციას. უკაბელო მობილობის მართვა, გამოყენებული ტექნოლოგიის სპეციფიკის გათვალისწინებით, ცალკე

არის გამოყოფილი;

- დანახარჯების აუდიტი უნდა იყოს მარტივი და მოქნილი, მან უნდა უზრუნველყოს: ხარჯების დაზოგვის საბოლოო შედეგის წარმატებით მიღწევა, ამასთან ფირმის ეფექტიანი და კონკურენტუნარიანი მუშაობა. კომპანიის ტელეკომის ხარჯების მართვის სწორი მიმართულებით განვითარებისათვის ეფექტიანად მიგვაჩნია, გამოვიყენოთ: სამი მიდგომა: ანგარიშის დამოწმება, ქსელის ოპტიმიზაცია და ხელშეკრულებების მართვა.

- იმისთვის რომ ეს პროცესი იყოს ეფექტური, სამივე მიდგომა მოითხოვს ღირებულებაში ხილვადობის შექმნას, იმ მომსახურებების გაგებას თუ როგორ ავსებენ და ემსახურებიან ბიზნესის მიმდინარე საჭიროებებს, შესაბამისად არსებულ მომსახურებაზე შეთანხმებულ ფასებთან ერთად, ის მოიცავს ბაზრის მიმდინარე განაკვეთების შესახებ მონაცემებს. შესაბამისად, სრულყოფილი აუდიტის პროცესის პირველი ეტაპი, ნებისმიერი მომსახურებისათვის ანგარიშებისა და ბაზარზე არსებულ განაკვეთების ხილვადობის შექმნით იწყება (მიზანი, მათი შედარება). ბაზარზე არსებული უკეთესი განაკვეთებისა და მომსახურების პირობების გაგება რთული ამოცანაა, (საბაზრო განაკვეთები კორპორატიული კლიენტებისათვის არ ცხადდება ონლაინ, უფრო მეტიც შესაძლოა კონფიდენციალურიც იყოს) ამისათვის საჭიროა მონაცემების მიღება დამოუკიდებელი მესამე მხარისაგან, რადგან აღნიშნული ინფორმაცია მოპოვება შესაძლებელია უშუალოდ მომსახურების მიმწოდებელთან ურთიერთობით (შეაძლებელია, ბენჩმარკინგის ფირმის გამოყენება). მიღებული ინფორმაცია უნდა შეიკრიბოს უშუალოდ მომსახურების ჯაჭვის გასწვრივ, რაც მოიცავს მასში ჩართულ სუბიექტებს, კლიენტებს და ა.შ. კომპანიამ უნდა უზრუნველყოს მიღებული საინფორმაციო ნაკადების ეფექტურად მართვა, რისთვისაც საჭიროა გამართული, თანამედროვე ინფორმაციული მონაცემთა ბაზების ორგანიზება, სადაც მოხდება მიღებული ინფორმაციის შეკრება, დაჯგუფება, ანალიზი და მენეჯერებისათვის იმ ფორმით გადაცემა, რომ შეძლოს გადაწყვეტილების მიღება;

- თუ, აუდიტის რომელ ფორმას მიანიჭებენ კომპნიები უპირატესობას, ეს დამოკიდებულია თავად კომპანიის საქმიანობაზე და არჩეულ მომსახურებაზე, მასში გამოყენებულ ტექნოლოგიაზე, ბაზრის სპეციფიკაზე და ა.შ. თუმცა, ერთ კომპანიას ერთდროულად სხვადასხვა აუდიტის ფორმის გამოყენებაც შეუძლია;

- ტელეკომის მართვა შეიძლება განხორციელდეს სრულ განაკვეთზე მომუშავე სპეციალისტის მიერ, რომელიც იქნება საკმარისად კომპეტენტური, გაუმკლავდეს ტელეკომის მართვის წინაშე მდგომ ფინანსურ, სამართლებრივ და ინვენტარის მართვის საკი-

თხეებს, მას უნდა გააჩნდეს ბაზრის მდგომარეობის ანალიზის და მოლაპარაკების კარგი უნარები, შეეძლოს მიმწოდებელთან მიღწეული ცვლილებების ბოლომდე მიღვევნა და შედეგების დაცვა. მას უნდა გაჩნდეს ისეთი უნარების კომპლექსი, როგორიცაა: დამოუკიდებლობა, ინდუსტრიის კარგი ცოდნა, საკითხის საფუძვლიანი შესწავლა და შედეგების ნათელი ფორმით ანგარიშების უნარები.

- ეს ნაშრომი - განკუთვნილია ბაზარზე მოქმედი მსხვილი კომპანიების, ორგანიზაციებისა და სახელმწიფო დაწესებულებებისათვის, რომლებიც სატელეკომუნიკაციო მომსახურების კორპორატიული მომხმარებლები არიან. აგრეთვე, აუდიტორების, ტელეკომის სფეროში დასაქმებული პირებისათვის, დაინტერესებული პირების ფართო წრისათვის, დიდწილად უმაღლესი სასწავლებლებისა და კოლეჯების სტუდენტებისთვის სატელეკომუნიკაციო მომსახურებებზე განეული ხარჯების აუდიტის უფრო ღრმად შესწავლისათვის. სპეციალისტების სწავლება, მომზადება და გადამზადება ამ სფეროში წარმოადგენს პრიორიტეტულ მიმართულებას დღევანდელ სატელეკომუნიკაციო მომსახურების გამოყენების წინაშე ამოცანებისა გადანაცვებისათვის ტექნოლოგიების პერსპექტივების განვითარების მიზნით.

გამოყენებული ლიტერატურა

1) Anders D. Mikkelsen "Principles of Telecom Expense Management: How Great Organizations Save 50% on Telecom and Increase Service Levels"

Independently published 2017, 255 p.;

2) M. S. Mastel, Linda D. Williams "Telecom Audit" McGraw-Hill Professional Publishing, 2003, 432 p.;

3) Roger K Yang "What Great Telecom Managers Know" Simcoe Publishing, 2005, 160 p.;

4) Rui Canossa "Enterprise Wireless Mobility Management" Create Space Independent Publishing Platform, 2011, 64 p.;

ანგარიშები:

1) „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2018 წლის ანგარიში“;

2) „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2018 წლის ანგარიში“

უცხოური კვლევები:

1) "Marketsandmarkets" ("Global Forecast to 2019") - The report "Telecom Expense Management Market by Solutions (Sourcing Management, Reporting & Business Management, Dispute Management, Usage Management, Invoice Management, and Ordering & Provisioning Management)–www.marketsandmarkets.com

2) Eric Edstrom (November 10, 2014) Identifying ubiquitous telecom billing errors will reduce expenses (www.profitlinktelecom.com);