

Költségérzékenység és cégekultúra

Kell-e szabályozni cégen belül a telefonhasználatot?
A válasz: igen. És ezzel le is lehetne zárni ezt a cikket.
Vagy még sincs szükség mindig a szabályozásra?



Értő szóval

BEDŐ ERIK,
AZ ITBUSINESS
TÁVKÖZLÉSI SZAKÉRTŐJE

A költséghatékony működés és a költségérzékenység alapfeltétel a hatékonyan gazdálkodó szervezetek számára, legyenek akár nagyok, akár kicsik. A telefonköltség – bár a legtöbb esetben kis részét teszi ki az összköltségnek – nagyon jól mutatja a költségérzékenységet egy cégen belül, mert általában:

- nem része a közvetlen, termeléshez vagy bevételhez kötött költségeknek;
- mozgó, vagyis közvetlenül befolyásolható egyszerű módszerekkel;
- összemósódhat a magán- és a cég érdekében történő használat.

Ezért a használati minta rendkívül jól tükrözi a cég kultúráját. Vagyis ahol sok a „felesleges” telefonhasználat, ott minden bizonnyal más kulturális és menedzselési gondok is valószínűek.

Ahol valami ingyen van, ott fennáll a pazarlás veszélye. Ha semmilyen szabályozás vagy ellenőrzés nincs, ott minden esetben elszállnak a telefonköltségek, és az is magas költségekhez vezet, ha cégen belül megengedő a kultúra, és nem biztos, hogy a munkatársak ilyen módon szeretnének élni a juttatással. Vagyis ha van egy adott juttatási keret (korlátlan költségkeret nem létezik), nem biztos, hogy telefonálásra szeretnék használni, lehet, hogy boldogabbak lennének, ha a csökkentett telefonköltségeket más juttatásra használhatnák.

A fejtől búzlik a hal. Minden költségintézkedésnek felülről kell indulnia, és a vezetőknek kell jó példát mutatniuk. Nagyon sok esetben találkozunk azzal, hogy a felsővezetőknél nemhogy nincs szabályozás vagy korlátozás, hanem kimondottan pazarolnak. Ilyenkor joggal kérdezi a munkatárs, hogy én miért spóroljak, ha a főnököm nem? Minden szabályozásnak ki kell térnie tehát az összes munkatársra, beleértve a felsővezetőket is.

Adóhatás. Van még egy ok, amiért érdemes figyelni a telefonköltségekre: ez az

úgynevezett telefonadó. Ha minden adóhatást figyelembe veszünk, a telefonadó 31,4 százalékos, a nettó összegre vetítve. Vagyis a nominális költségre még egyharmad rakódik rá. Vagy fordítva: ha 3 egységgel csökken a telefonköltségünk, a megtakarításunk nem 3, hanem 4 egység.

Tilalmak vagy útmutatások

Egy szabályozást alapvetően nem tilalmakra kell építeni (bár az is kell), hanem iránymutatásra, támogatásra. Azt kell feltételezni, hogy a munkatársak értik: ami jó a cégnek, az hosszú távon jó nekik is. Néhány példa:

- ha mindenképpen roamingolni kell, akkor próbáljuk fogadni a hívást, nem pedig kezdeményezni;
- az EU-n kívül rendkívül drága a mobiltelefonálás, ezt kerülni kell;
- ha szükséges az adatroaming, válasszunk napi csomagot, amelyet esetleg előre kell megrendelni.
- vezetékes telefont próbáljunk vezetékesről hívni, mobilt pedig mobilról.

Mindenképpen szükség van azonban korlátozásokra, egyes esetben tilalmakra. Korlátozni kétféleképpen lehet: technikai vagy adminisztratív módon. Technikai megoldás például a pin-kód használata, a roaminghívások blokkolása vagy netes felületen a hívásfogadás korlátozása. A vezetékes oldalon egyszerűbb, ott alközpontban lehet beállítani a korlátozandó irányokat. Az adminisztratív korlátozás az írott tilalom vagy egy bizonyos limit feletti költség megtérítése a munkatársakkal. Természetesen ennek is nagyon sok módja, változata van.

Az adminisztratív korlátozások feltételezik az ellenőrzést. Ha mereven tiltunk vagy limitálunk, akkor nincs szükség olyan típusú figyelésre, ami hívásonkénti ellenőrzést igényel. Tudni kell, hogy a hívásonkénti ellenőrzés személyiségi jogi és adatvédelmi kérdéseket vet fel.

Ha a munkatársnak céges telefont adunk, átadás-átvételi jegyzőkönyvet írassunk vele alá. Ez tanúsítja, hogy a munkatárs tisztában van vele: a cégnek joga van ellenőrizni a hívásokat, ő pedig ehhez hozzájárul. A pontos megfogalmazást a jogászokra kell bízni.

Mit kell tartalmaznia egy céges szabályozásnak?

A legtöbb cégnél ma Magyarországon a mobilhasználatot limittel korlátozzák, nem hívásonként. Adminisztratív szempontból ez a legegyszerűbb, egyetlen hátránya, hogy sajnos ilyenkor ki kell fizetni a telefonadót, annak ellenére, hogy a munkatársak megtérítik a túlhasználatot.

A limiteket alkalmazotti kategóriáinként érdemes meghatározni. A legalacsonyabb csoportba kerülhet a munkatársak zöme. Célszerű mellékelni egy táblázatot, amelyben a munkatárs látja, hogy ez átlagosan hány percet jelent (és mivel a cégen belüli hívások ingyen vannak, ez nem is számít bele, itt nincs korlátozás; ha dolgozói csomagunk is van, akkor a családtagokat is ingyen hívhatjuk), mivel nagyon sokan nincsenek tisztában azzal, hogy egy látványlag alacsony limitbe mennyi fér bele.

A szabályozásnak tartalmaznia kell a szükséges tilalmat (emelt díjas hívás és sms, esetleg mobilvásárlás), bár egy részét ezeknek technikailag is tiltani lehet.

Ma már ki kell térni a mobiladat-használatra – valamint a hang- és az adatroamingra is –, mivel egyre fontosabb tényező. Itt szükséges tiltani például a fájlcsereket, a túlzott videóhasználatot stb., mivel azon túl, hogy sok esetben illegális (és a cég a felelős!), belföldön is okozhat akár több százézes költségeket.

Szabályozni kell a mobilkészülékek körét is:

- milyen telefon (kategória, nem típus!) jár a munkatársnak;
- felelősség a készülékért;
- csere és javítás.

A szabályozás nagyon sok cégnél nem érinti a vezetékes telefont, csak a mobilt. Ha a vezetékes költség tényleg nem jelent gondot, akkor ez nem is baj. ■