



## Kiszervezett Amerika

2010 április 13. Flag

### Szöveg méret

Mentés

- 
- 
- 

• [0](#)

Még nincs értékelve

Mérték

A munkaerő? kiszervezések korát éljük. A varázsszó: outsourcing. A globalizált világban a vállalatok multinacionálissá váló óriások lettek, azaz profitérdekeiket nem feltétlenül egy-egy ország érdekében, hanem a mindennek felett létező VÁLLALAT bevételeink növelése miatt teszik.

Oda viszik a gyártást, a fejlesztést, az ügyfélszolgálatot, a háttér munkát, ahol a legolcsóbban és a

leghatékonyabban működhetnek. Így ha emelkednek az adók, ha drágább lesz a szállítás, gondolkodás nélkül továbbállnak egy másik régióba, egy másik országba.



A munkaerő-kihelyezés eredményeképpen előfordulhat, hogy egy amerikai cég a termékeit mondjuk Braziliában fejleszti, tervezi, a gyártás Kínában folyik és ha gond van, akkor az ügyfélszolgálatos Indiában veszi fel a telefont.

Az outsourcing klasszikus formája a call-center a telefonos ügyfélszolgálat kiszervezése. A példa kedvéért mondjuk a new yorki áramszolgáltató alapesetben a telefonos ügyfélszolgálatát (mely természetesen feldolgozza a faxokat, leveleket, e-maileket is) természetesen New Yorkban működtetné. Ám az amerikai dolgozónak fizetnie kell természetesen azt 12-15%-os órabért. New York nagyváros, tehát egy áramszolgáltatónak több száz fős ügyfélszolgálatot fenn kell tartania.

Megtehetné (és biztosan el is gondolkodtak rajta), hogy olcsóbb munkaerőt alkalmaz. Mondjuk, bevándorlókat, akik örülnek, ha munkát kapnak. Ám ezt csak hivatalosan teheti meg, járulékokkal, s így már nem is annyira olcsó az alkalmazott, ráadásul minimálbér is van. Ráadásul a javarészt Latin-Amerikából érkező bevándorlók nem, vagy csak alig beszélnek angolul.

Pár éve egy ügyvezető igazgatónak remek ötlete támadt, kiszervezi a munkát a honfitársai, az umatilla indiánok közé. A törzsi tanács és a vállalat is rábólintott, így ma már több száz indián végzi ezt a munkát. Nekik (a fiatalabb korosztálynak) megvan a nyelvismeretük és mégis csak amerikaiak. Ezzel a cégnek meg lehetett takarítani akár 30%-nyi költséget is. Javarészt azzal, hogy az indiánok foglalkoztatását az állam különböző alapokon keresztül támogatja, mivel még mindig csak Amerika szegényei.

Ám vannak vállalatok, akik vagy nem szeretik az indiánokat, vagy még többet akarnak megtakarítani. S jött az ötlet, szervezzék ki a munkát... Indiába. Indiának megvan az az előnye, hogy rengeteg jól képzett munkaerő van, amely sokkal olcsóbb, mintha amerikaiakat alkalmaznának. S ha egy indiai megcsíp egy call-centeres munkát, ezzel jóval az indiai átlag felett kereshet.

Igaz, ehhez szükség volt az IT-robbanásra, az internet alapú kommunikáció olcsóbbá tételére. Internet alapon

telefonálva teljesen mindegy, hogy a vonal másik végén az ügyintéző? Washingtonban, Budapesten, vagy Kolkatában ül. Indiának megvan az az előnye, hogy sokan beszélnek angolul, lévén brit gyarmat voltak és az angol az egyik államnyelv.



Hozzá kell tenni, hogy Mr. Smith aki Houston melletti farmján él és reggel észreveszi, hogy nincs árama, amikor felhívja a hibabejelentőt abban érdekelt, hogy a szerelő mihamarabb kiérjen a farmra. Mr. Smith-et nem érdekli, hogy a vonal másik végén ül? ügyintéző? helyileg hol van. Talán ha megkérdeznénk, meg lenne győződve róla, hogy Houstonban. Mr. Smith-et, aki egy régi vágású farmer és szabadidejében John Wayne westerneket néz, talán még rosszul is venné, ha kiderülne, hogy az ügyintézőt nem Janet-nek hívják, ahogy kedvesen bemutatkozik, hanem Patila Mehtának. Ezért vannak indiai call centerek, ahol a megrendelőt?l függően az ügyintézőnek mondjuk középnyugati, vagy éppen texas-i akcentust tanítanak. Hogy olyan legyen, mintha...

A világon a jövedelmek nagyon igazságtalanul vannak elosztva és csak örülhetünk, hogy az umatillák képesek voltak 250 munkahelyet teremteni, vagy hogy Mumbai, Kolkata, Chennai ügyfélszolgálati fellegvárrá válnak, sok százezer indiainak munkát biztosítva.

Minden egyes kiszervezett munka dollárkötegeket takarít meg a részvényeseknek és munkanélkülivé tesz egy amerikai családot, jelzőlogustól, amerikai álomostul együtt...





Ui: Mr. Smith-hez természetesen a szerel? még mindig Houstonból autózik ki. Igaz, hogy csak töri az angolt, mert két éve szökött át a mexikói határon. Ahol Mr. Smith egy önkéntes félkatonai szervezet tagjaként rendszeresen jár?rözik, hogy az illegális bevándorlást visszaszorítsa...

Az outsourcingoló umatillákról:

[http://www.sg.hu/cikkek/51034/olcson\\_dolgoznak\\_az\\_indianok](http://www.sg.hu/cikkek/51034/olcson_dolgoznak_az_indianok)

Nawesh

Szerző a Flag Polgári Műhely tagja

[Tweet](#)





# MAGYAR MENEDÉK KÖNYVESHÁZ

[www.magyarmenedek.com](http://www.magyarmenedek.com)

Ajánló