

Kiszervezett Amerika

2010 április 13. Flag

Szöveg méret

90
Mentés

- 0

Értékelés kiválasztása Még nincs értékelve

Mérték

A munkaer? 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 mindenek felett létez? VÁLLALAT bevételeink növelése miatt teszik.

Oda viszik a gyártást, a fejlesztést, az ügyfélszolgálatot, a háttér munkát, ahol a legolcsóbban és a leghatékonyabban m?ködhetnek. Így ha emelkednek az adók, ha drágább lesz a szállítás, gondolkodás nélkül továbbállnak egy másik régióba, egy másik országba.



A munkaer?-kihelyezés eredményeképpen el?fordulhat, hogy egy amerikai cég a termékeit mondjuk Brazíliában 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 m?ködtetné. Ám az amerikai dolgozónak fizetnie kell teszem azt 12-15%-os órabért. New York nagyváros, tehát egy áramszolgáltatónak több száz f?s ügyfélszolgálatot fenn kell tartania.

Megtehetné (és biztosan el is gondolkodtak rajta), hogy olcsóbb munkaer?t 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 érkez? bevándorlók nem, vagy csak alig beszélnek angolul.

Pár éve egy ügyvezet? 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 lehetet takarítani akár 30%-nyi költséget is. Javarészt azzal, hogy az indiánok foglalkoztatását az állam különböz? alapokon keresztül támogatja, mivel még mindig ?k 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 el?nye, hogy rengeteg jól képzett munkaer? 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 ügyintéz? Washingtonban, Budapesten, vagy Kolkatában ül. Indiának megvan az az el?nye, 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 hibabejelent?t abban érdekelt, hogy a szerel? mihamarabb kiérjen a farmra. Mr. Smith-et nem érdekli, hogy a vonal másik végén ül? ügyintéz? helyileg hol van. Talán ha megkérdeznénk, meg lenne gy?z?dve 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 ügyintéz?t nem Janet-nek hívják, ahogy kedvesen bemutatkozik, hanem Patila Mehtának. Ezért vannak indiai call centerek, ahol a megrendel?t?l függ?en az ügyintéz?nek mondjuk közép-nyugati, 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 fellegvárakká válnak, sok százezer indiainak munkát biztosítva.

Minden egyes kiszervezett munka dollárkötegeket takarít meg a részvényeseknek és munkanélkülivé tesz egy amerikai családot, jelzálogustól, 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

Nawesh
Szerz? a Flag Polgári M?hely tagja



Ajánló