

A man in a dark suit and tie is smiling and looking upwards while holding a black mobile phone to his ear. The background is a blurred office interior with vertical lines.

GUIA DEFINITIVO

*Tudo o que você precisa
saber sobre Gestão de
Despesas de Telecom (TEM)*

ÍNDICE

3	Introdução
4	Passo 1 - Negociação de Contratos
6	Passo 2 - Informações Gerenciais
8	Passo 3 - Gerenciamento de Inventário
10	Passo 4 - Auditoria de Faturas e Recuperação de Crédito
12	Passo 5 - Processamento e Pagamento de Faturas
14	Passo 6 - Gerenciamento de Dispositivos Móveis
16	É hora de começar: Saiba por que você precisa de ajuda nos contratos de Telecom
20	Com quem fica os telefones da empresa? Eles são usados? Gerenciamento de Estoque reduz custos
22	COPE é a melhor alternativa para a sua empresa
25	Conclusão
26	Sobre a Mobilit

INTRODUÇÃO

Quando falamos em Gerenciamento de Despesas com Telecomunicações, englobamos diversas medidas sobre uma série de fatores. Em linhas gerais, trata-se do monitoramento e manuseio dos contratos e recursos de telefonia fixa, móvel e dados de uma empresa, com o propósito de reduzir despesas desnecessárias, encontrar erros e mau uso de recursos. Isso pode ser feito de várias maneiras, adotando procedimentos internos eficazes, operando um bom software, e/ou contratando uma empresa parceira que faça o trabalho para você.

Em resumo, trata-se de reunir todas as suas contas de telecomunicação, encontrar cobranças indevidas e equívocos através de auditorias, buscando maneiras de economizar dinheiro, ao procurar irregularidades nos contratos e negociando diretamente com as operadoras para obter melhores planos.

Assim exposto pode até parecer fácil, mas ocorre que empresas de pequeno e médio porte não investem quase nada em comparação às grandes corporações. Para conhecer o investimento na Gestão de Telecom pelas empresas, o Grupo Aberdeen realizou extensas pesquisas com empresas de ponta no mercado e as menores fazendo comparações entre as receitas, onde estão os erros e acertos e mostrando como soluções web-based podem ajudar pequenos negócios a gerenciar seus gastos. A conclusão do grupo foi fatídica: “Empresas de pequeno e médio porte que possuem gerenciamento de gastos em telecomunicações economizam em média 22% do que as que não investem”. Uma economia de 22% numa empresa que gasta anualmente R\$ 150 mil com telecomunicações corresponde a R\$ 33 mil, o que pode fazer uma diferença crucial no faturamento, na manutenção dos funcionários, na eficiência do departamento de TI e até no lucro líquido.

A seguir você encontra os primeiros passos que você precisa dar rumo à Gestão de Despesas de Telecom (TEM).

PASSO 1

Negociação de Contratos

PASSO 1

Negociação de Contratos

Uma das maneiras de perder dinheiro é deixar que as operadoras decidam o que você precisa e quanto irá custar. Muitas empresas nem ao menos sabem onde estão os contratos ou quem tem a cópia. Esses dados são poderosos e com planejamento, antecedência e um pouco de trabalho especializado, elas podem economizar muito renegociando as tarifas e condições de seus planos. Além disso, pode-se elaborar licitações para telefonia fixa, móvel e dados, analisando as melhores propostas e comparando-as com o *benchmark*.

Um bom consultor em gerenciamento deve saber os dados das operadoras, o que deve ou não ser cobrado, as manobras legais, as vantagens para a empresa e os direitos do consumidor, fechando assim um acordo muito melhor. Neste tema, suas tarifas podem estar em três posições;

1. O que você paga (tarifas recebidas nas faturas, com risco de estarem incorretas);
2. O que você deveria pagar (tarifas do contrato);
3. O que você poderia pagar (tarifas de benchmark). Onde sua empresa está?



PASSO 2

Informações Gerenciais

PASSO 2

Informações Gerenciais

Softwares e sistemas são ótimos, mas você precisa conhecer os dados e os processos para torná-los úteis. Em vez de ocupar sua equipe com controles manuais e em excel, você pode deixar esse trabalho para uma empresa especializada em gestão de gastos de telecom, que utilizará processos e sistemas adequados para estas atividades. Assim, seus funcionários irão passar o tempo analisando as informações e tomando decisões gerenciais e não digitando e preenchendo planilhas.

Outro ponto importante são os relatórios, os dados precisam estar acessíveis para serem funcionais. Somente assim, você pode ter uma visão profunda do que acontece no seu ambiente de Telecom, tomar decisões mais acertadas e reduzir custos. *Certifique-se de ter fácil acesso aos dados e relatórios.*



PASSO 3

Gerenciamento de Inventário

PASSO 3

Gerenciamento de Inventário

Uma necessidade crescente, já que os ambientes tornam-se mais complexos. No ambiente corporativo moderno, não é incomum encontrar usuários com vários dispositivos, tornando o gerenciamento de inventário difícil. Um programa sólido de gerenciamento deve começar por um inventário preciso e atual. Como diz a sabedoria corporativa: “você não pode controlar o que não pode mensurar”, e se não sabe o que possui, como saber quanto deve pagar?

Vale a pena pesquisar os registros de seus funcionários, e comparar o que você tem com o que as operadoras acham que você tem, assim são prevenidos possíveis furos no orçamento.

Contudo, somente a criação de um inventário preciso não é o suficiente, é necessário a manutenção periódica por meio de softwares e parceiros apropriados, criando alicerces para controle de custos futuros.



PASSO 4

Auditoria de Faturas e Recuperação de Crédito

PASSO 4

Auditoria de Faturas e Recuperação de Crédito

Seja na linha fixa ou móvel, os equívocos na fatura ainda são um grande problema e geram gastos desnecessários. Várias pesquisas apontam uma margem de 10-20% de erro em cobranças indevidas. Problemas como cobrança abusiva, enganos, taxas, impostos, linhas desativadas que não foram canceladas e itens cobrados fora do contrato, por exemplo, convergem para enormes gastos no final do mês.

Ter um software ajuda muito, mas o principal é ter um processo de verificação das suas contas, de identificação de erros e de abertura e acompanhamento dos ressarcimentos. As operadoras normalmente não farão isso por você.



PASSO 5

Processamento e Pagamento de Faturas

PASSO 5

Processamento e Pagamento de Faturas

Softwares e sistemas são ótimos, mas você precisa conhecer os dados e os processos para torná-los úteis. Em vez de ocupar sua equipe com controles manuais e em excel, você pode deixar esse trabalho para uma empresa especializada em gestão de gastos de telecom, que utilizará processos e sistemas adequados para estas atividades. Assim, seus funcionários irão passar o tempo analisando as informações e tomando decisões gerenciais e não digitando e preenchendo planilhas.

Outro ponto importante são os relatórios, os dados precisam estar acessíveis para serem funcionais. Somente assim, você pode ter uma visão profunda do que acontece no seu ambiente de Telecom, tomar decisões mais acertadas e reduzir custos. *Certifique-se de ter fácil acesso aos dados e relatórios.*



PASSO 6

Gerenciamento de Dispositivos Móveis

6 PASSO

Gerenciamento de Dispositivos Móveis

Dispositivos móveis (celulares, tablets, notebooks, etc) são cada vez mais acessíveis e importantes para os negócios, por isso é vital dar atenção específica a essa área.

Vejamos alguns desafios no setor:

- Seus gerentes seguem a política de uso de empresa?
- Você ao menos possui uma política de uso?
- Como você gerencia riscos e utilização de apps?
- Você contrata planos de dados corporativos? Existem opções melhores para o seu caso?

Gerenciar dispositivos móveis é uma tarefa desafiadora e sempre será, uma vez que essa área torna-se a cada dia mais complexa. Empresas de todos os portes procuram continuamente por *expertise* e melhores práticas.



É HORA DE COMEÇAR:

Saiba por que você precisa de ajuda nos contratos de Telecom

É HORA DE COMEÇAR:

Saiba por que você precisa de ajuda nos contratos de Telecom

Para gerir os negócios, uma empresa precisa de ferramentas de comunicação e dispõe das mais variadas tecnologias atualmente: telefones, smartphones, tablets, laptops, planos de dados wireless, internet de alta velocidade – e a lista só cresce. Com o tempo, mais e mais dispositivos chegam ao mercado e os funcionários e a empresa se tornam dependentes deles para entregar com eficiência seus serviços ou produtos. Nesse cenário, já diversas operadoras de telefonia que podem lhe fornecer os serviços de dados e linhas telefônicas móveis e fixas e escolher o melhor custo benefício torna-se um enorme desafio.

Vejamos sete dificuldades encontradas pelas empresas na hora de fechar o contrato:

- Análise dos ciclos de vencimento, segundo o fluxo de caixa;
- Análise das faturas em regime permanente, segundo os contratos vigentes;
- Renegociação dos contratos com as operadoras e descontos em função do perfil;
- Estabelecer as necessidades da empresa: plano de voz e dados, fluxo de dados e a quantidade de dispositivos e aparelhos;
- Comparar preços, descontos, ofertas, combos e planos corporativos;
- Falta de experiência para negociar contratos, cobrar resultados e ressarcimentos;
- Monitorar as faturas, verificar se os serviços contratados estão em conformidade com o que está sendo pago.

Como podemos observar, são muitos os fatores que tornam a gestão de contratos complexa e necessária. Os gastos com Telecom estão entre os maiores vilões corporativos, portanto, negociar bons contratos é essencial. Sua empresa deve possuir uma área de TI treinada para tais desafios, que crescem exponencialmente, e aonde a eficiência vem antes da redução de custos.

É HORA DE COMEÇAR:

Saiba por que você precisa de ajuda nos contratos de Telecom

Existem no mercado empresas parceiras que são focadas na resolução dessas questões e que podem ser de grande ajuda, em todo, ou apenas em parte do processo. A gestão eficiente dos contratos, adotando as melhores práticas em Telecom, vai proporcionar:

- Aumento de Gestão;
- Aumento no controle de custos;
- Projeção de redução de custos na ordem média de 35% mensal;
- Aumento na organização das despesas de Telecom;
- Aumento da facilidade na tomada de decisões;
- Com mais organização, maior a possibilidade de Planejamento.

É muito importante que a área de atuação dos contratos seja delimitada, a chamada validação dos serviços, ou seja, aonde devemos prestar atenção nos casos de voz ou dados. Vejamos o modelo à seguir:

Validação de Serviços de Voz:

- Tarifas Negociadas
- Descontos
- Volumes Tarifados
- Prazos de Pagamento.
- Datas de corte dos Serviços

Validação de Serviços de Dados:

- Capacidade dos Circuitos
- Datas de corte dos Serviços
- Conformidade de SLA
- Gestão de Contrato
- (acordo de nível de serviço)
- Prazos de Pagamento
- Descontos

É HORA DE COMEÇAR: Saiba por que você precisa de ajuda nos contratos de Telecom

Como exposto, uma empresa deve dar importância à gestão dos contratos, ou correrá o risco de ter enormes gastos e desperdícios.

Uma opção certa de investimento consiste em encontrar parcerias ou terceirizar parte do processo, como no caso dos contratos. Isso trará rentabilidade e eficiência aos processos, liberando o orçamento para investimentos futuros e inovações.

Seus funcionários podem relaxar e focar no trabalho, enquanto seu parceiro lida com todas essas complexidades, de forma eficiente através da experiência no mercado e conhecimento das melhores práticas.



*Com quem fica os telefones da empresa?
Eles são usados? Gerenciamento de
Estoque reduz custos*

Com quem fica os telefones da empresa? Eles são usados? Gerenciamento de Estoque reduz custos

Cada vez mais todas as operações de uma empresa são feitas via rede de dados, online e remotamente; e o segundo é o aumento exponencial de dispositivos que se modernizam constantemente, desde smartphones até tablets e notebooks.

Se você não tem um controle ou alguém que recolha esses aparelhos, imagine ao longo do tempo, desde a época dos pagers, a quantidade de dispositivos acumulados, sem uso, obsoletos, espalhados e perdidos em gavetas.

Além da desorganização física, existem casos em que dispositivos sem uso ainda são pagos, pois não há um controle eficaz de contas e contratos. Por isso fazer a efetiva Gestão de Estoque e Inventário é essencial para redução de custos. Vejamos alguns pontos

- Controle sobre a exata quantidade de dispositivos;
- Saber quem usa, com quem está, se o uso é exclusivo ou compartilhado, quem é responsável;
- Encontrar dispositivos obsoletos, em desuso, e a possibilidade de upgrade, renovação e reciclagem;
- Controle de contas, saber quanto está sendo pago pelos serviços, quem realmente precisa e quem está gerando gastos desnecessários;
- Encontrar defeitos, avarias, extravios, perdas; veja o que precisa de manutenção ou troca.

Em média, empresas de médio porte gastam de 3% a 6% do faturamento bruto em despesas de Telecom, tal gasto não pode ser negligenciado.

COPE

***é a melhor alternativa para
a sua empresa***

COPE

é a melhor alternativa para a sua empresa

Uma estratégia muito eficaz é o chamado COPE (Corporate Owned, Personally Enabled), no qual a empresa adquire e oferece dispositivos para os funcionários (PC's, notebooks, tablets, smartphones, etc). Essa é a tendência que está norteando as corporações quando se trata de dispositivos móveis, seu uso e suas políticas. COPE mostra-se mais eficaz do que o BYOD (Bring Your Own Device), no qual os dispositivos pessoais dos funcionários são usados no trabalho, o que pode ser um pesadelo para a área de TI.

Vejamos algumas vantagens do COPE:

- A empresa adquire os aparelhos e, por isso, pode obter descontos significativos no atacado.
- Uma mesma plataforma/tecnologia é usada, possibilitando a completa comunicação entre dispositivos e a rede.
- Elimina-se o reembolso por perdas, danos e cobertura parcial ou total de planos de dados e voz.
- Segurança e sigilo para os dados e informações da empresa.
- Possibilidade de uso pessoal, aplicativos, fotos e redes sociais.
- Utilização de uma mesma operadora, gerando uma enorme economia entre ligações de trabalho e planos wireless.

As vantagens não param por aí, muitos podem pensar em modelos rígidos e tecnologia limitada, mas não é assim. Hoje em dia, existem modelos diversos dentro dos parâmetros da empresa, ou seja, o funcionário pode escolher o dispositivo que mais lhe agrada, e ainda usar aplicativos de sua preferência para uso pessoal.

A empresa pode controlar os dados que lhe são pertinentes, dessa forma, protege seu patrimônio e libera o funcionário dessa responsabilidade em caso de perda, roubo, mau uso, vírus, malware, etc.

COPE

é a melhor alternativa para a sua empresa

Outro ponto importante é a proteção da empresa, pois um funcionário mal intencionado com aparelho próprio e informações confidenciais pode facilmente prejudicar a sua imagem, quebrar o sigilo e favorecer a concorrência.

É importante que a empresa tenha um controle da rede e do que é disponibilizado por meio dos dispositivos, e isso pode ser feito através de um aplicativo próprio, com criptografia e um gerenciamento de dados eficiente, para que em casos de emergência, o conteúdo possa ser protegido e recuperado.

Empresas especializadas estão preparadas para ajudar sua empresa em todo esse processo, a economia e eficácia do COPE já está comprovada e ganhando o mercado.

Vejamos algumas vantagens:

- Escolha e negociação com operadoras, para melhores contratos, planos e preços de atacado nos dispositivos;
- Controle de dados e aplicativos da empresa;
- Facilidade em upgrades e trocas de tecnologia;
- Controle de inventário e relatório de uso de dados;
- O departamento de TI controla a aquisição e distribuição;
- As intervenções de TI não violam nenhuma lei de privacidade, pois a empresa tem acesso somente aos dados que lhe são pertinentes.

Com o COPE, a empresa ganha o melhor dos dois mundos, pois dá ao funcionário liberdade de escolha enquanto protege seus preciosos dados, estabelecendo uma relação madura e de confiança, na qual cada parte é responsável pelo que faz.

CONCLUSÃO

Como você deve ter notado, Gestão de Despesas de Telecom (TEM) é um processo longo e complexo, mas que deve ser feito para a empresa ter economia e, conseqüentemente, melhores resultados.

Há algumas técnicas e ferramentas que podem ser usadas para você ter o controle de TEM, mas dificilmente você conseguirá fazer isso sozinho.

O ideal é ter um software para fazer o gerenciamento dos dados, dos contratos, do inventário, das faturas, entre outros itens.



A background image showing three business professionals in a meeting. On the left, a person in a light blue shirt and striped tie holds a white coffee cup. In the center, a person in a grey suit holds a tablet. On the right, a person in a light blue shirt and blue tie holds black-rimmed glasses. They are gathered around a glass table with a laptop, a glass of water, and a clipboard with a bar chart.

SOBRE A MOBILIT

A Mobilit é uma empresa focada na prestação de Serviços de Gestão e Redução de Despesas de Telecom (TEM). Com mais de 10 anos de mercado, seu principal objetivo é auxiliar empresas no gerenciamento dos contratos, inventário, faturas e auditorias de telecom, priorizando a redução de custos e o uso de sistemas que automatizem os processos e a geração de informações.

Quer saber qual é seu potencial de redução de gastos de Telecom da sua empresa?

SOLICITE UM DIAGNÓSTICO GRATUITO



Conecte-se com a Mobilit:

