

A close-up portrait of a man with dark hair, smiling and looking towards the camera. He is wearing a dark suit jacket over a light blue collared shirt. The background is a solid dark grey.

GUIA

*Dicas essenciais
para reduzir
custos de Telecom*

ÍNDICE

3	Introdução
4	Dica 1 - Defina o orçamento da empresa para Telecom
6	Dica 2 - Informações Gerenciais
8	Dica 3 - É essencial fazer Auditoria, Contestação e Ressarcimento
10	Dica 4- Crie e mantenha um Inventário
12	Dica 5 - Defina a Política de Uso de Telecom
14	Dica 6 - Peça o reembolso de ligações particulares
16	Dica 7 - Controle o recebimento de faturas e pagamentos
18	Dica 8 - Centralize tudo em um Service Desk
20	Dica 9 - Foque nas ações e não no operacional
22	Sobre a Mobilit

INTRODUÇÃO

A área das Telecomunicações no mundo todo é sem dúvida a que possui maior evolução e crescimento tecnológico. Com escalas exponenciais, em apenas algumas décadas, praticamente todo o planeta está ligado na rede, seja por internet ou telefonia. Como era de se esperar, as empresas acompanharam essa evolução e hoje praticamente todas as áreas são permeadas por dispositivos, telefones e meios de comunicação à distância.

O papel das telecomunicações nas empresas vai muito além da comunicação em si, passando de apoio ao negócio até tornar-se parte dele em alguns casos. Mas adicionalmente aos ganhos de produtividade, conectividade e mobilidade, as mudanças nas telecomunicações também trouxeram um cenário desafiador em termos de gestão. Os profissionais da área convivem com uma quantidade cada vez maior de contratos, faturas e equipamentos, além de erros e falhas processuais que precisam ser controlados e corrigidos. As áreas de Tecnologia da Informação (TI) tem sido sobrecarregadas na difícil tarefa de gerenciar um cenário cada vez maior, mais complexo e mais caro.

É nesse contexto que surge a Gestão de Despesas de Telecom (TEM – Telecom Expense Management), como um conjunto de processos e ferramentas utilizados para gerenciar os contratos, recursos, faturas e utilização de telefonia fixa, móvel e dados, tendo como propósito a redução de custos, riscos e aumento da qualidade e visibilidade gerencial. No caso de pequenos negócios, normalmente a Gestão de Despesas de Telecom é feita de forma autônoma e, em empresas de médio e grande porte, é mais frequente a utilização de um parceiro especializado.

Nesse guia apresentamos nove dicas para você reduzir seus custos com telecom, que compreendem todas as etapas para a implantação de uma gestão efetiva de TEM. Esperamos que as suas dúvidas sejam sanadas, que você tenha uma nova visão sobre o assunto e consiga obter excelentes resultados de gestão e redução de despesas de telecom.

DICA 1

Defina o orçamento da empresa para Telecom

DICA 1

Defina o orçamento da empresa para Telecom

Todos sabem da importância da definição anual do orçamento da empresa. É através dele que definimos as metas e disponibilidades a serem distribuídas nos diversos projetos e áreas. É através do controle e acompanhamento do orçado X realizado, que sabemos se estamos ou não na direção correta. A mesma regra vale para as despesas de Telecom.

É recomendável que a empresa tenha um orçamento detalhado para todos os gastos anuais de Telecom e os distribua entre os diversos centros de custos. Desta maneira, o acompanhamento mensal dos gastos trará o envolvimento das áreas e dos gestores e a consequente avaliação e correção dos desvios. As ações poderão ser de cunho corporativo (assumidas por TI / Telecom) ou departamentais, mas somente com uma meta e sua respectiva avaliação mensal este processo acontecerá.

E quanto mais detalhado for este orçamento (preferencialmente dividido por tipo de serviço contratado), mais eficiente e clara será a medição e, conseqüentemente, a condição de análise e tomada de decisão para correção dos gastos em excesso. Por exemplo, o gasto acima do previsto em um determinado mês, pelo departamento de vendas, pode indicar uso indevido de alguns colaboradores, aumento de e/ou liberação de recursos acima do planejado, utilização de operadora e/ou serviços não contratados, entre vários outros, descritos em mais detalhes a seguir.

Como você já deve ter notado, é através da busca constante de uma meta e o envolvimento dos gestores que começa o controle das despesas e a economia. Com isso, é possível dar os próximos passos para a redução de custos de Telecom.

DICA 2

Informações Gerenciais

DICA 2

Informações Gerenciais

Você já definiu o orçamento de cada área e o quanto pode ser gasto em Telecom. Agora é hora cortar os custos e isso começa com a negociação de contratos. Muitas vezes, as empresas nem ao menos possuem contratos com as operadoras e isso é essencial, não apenas como um documento para formalizar o negócio, mas como referência dos valores praticados, que precisam ser constantemente revisados.

Negociar contratos não é uma tarefa simples, pois não temos o costume de formalizar o que está sendo pago e quais os serviços contratados. Para poder firmar um contrato ou renegociá-lo, é preciso conhecer as necessidades da organização para buscar as melhores práticas do mercado. Em primeiro lugar, existem vários itens que podem ser negociados, mas isso só vai ser possível se o perfil da empresa for conhecido. Afinal, se você não sabe o que deve ser contratado, como irá requisitar a operadora?

Preferencialmente esta definição de escopo deve ser feita via software (como o nosso, por exemplo), pois será mais precisa e detalhada. Mas se você não optar por este caminho, é fundamental dedicar algumas horas para definir detalhadamente o seu perfil de uso e solicitar de forma clara e objetiva à operadora o que a sua empresa necessita. Quanto mais preciso você for na solicitação, mais condições de fornecimento de melhor preço você dará ao seu fornecedor.

Depois, é importante conhecer as tarifas praticadas no mercado para empresas do mesmo porte, ou seja, é necessário fazer benchmark. E isso vale para cada tipo de tarifa e serviço. O entendimento do seu perfil será fundamental para o direcionamento da negociação para os serviços mais utilizados. Se, por exemplo, os seus vendedores estão fora da base o tempo todo, o roaming terá um peso muito grande na composição dos custos deste grupo e é neste tipo de tarifa que você deve ter atenção. Outro ponto importante é levar em conta todas as tarifas e serviços utilizados e não somente os mais conhecidos. Muitas vezes estes itens menores acabam diminuindo o valor total da redução. Mas a negociação de contratos também deve levar em consideração a qualidade técnica e operacional do seu fornecedor. Fique atento para não gerar economia na base da diminuição da qualidade.

DICA 3

*É essencial fazer Auditoria,
Contestação e Ressarcimento*

DICA 3

É essencial fazer Auditoria, Contestação e Ressarcimento

As faturas de contas telefônicas apresentam erros de cobrança com muita frequência, por isso é necessário auditá-las. A auditoria das contas telefônicas é um processo mensal e recorrente, que consiste em verificar se o que foi cobrado em cada fatura condiz com o acordado em contrato. Os erros podem ocorrer de várias formas, como tarifa divergente, serviços não contratados, cobrança de itens cancelados, etc.. Portanto, a auditoria precisa considerar todos os itens da fatura – definidos previamente em contrato – para cada recurso e, dependendo do volume, apenas um sistema consegue fazer essa análise com eficiência, afinal, uma empresa não tem apenas uma conta telefônica e a auditoria precisa ser feita mensalmente.

Quando o valor não estiver correto, é preciso formalizar a reclamação junto à operadora por meio de um processo de contestação, onde são apontados os erros encontrados e é feita a solicitação de ressarcimento. A operadora recebe o documento para fazer a análise e retornar com o aceite da devolução do valor, o qual pode ser solicitado em dobro no caso de contas previamente pagas. Este valor é devolvido em conta corrente ou em desconto na próxima fatura e o responsável pela auditoria precisa fazer o acompanhamento de todo o processo.

Fique atento, pois grande parte das faturas vem com valores incorretos após a assinatura de um novo contrato. Isso ocorre principalmente após renegociações e mudanças de contratos com a mesma operadora. A auditoria precisa ser um processo contínuo, pois os erros são recorrentes e as cobranças também.

DICA 4

Crie e mantenha um Inventário

DICA 4

Crie e mantenha um Inventário

Em Gestão de Despesas de Telecom (TEM), fazer o inventário significa identificar, cadastrar detalhadamente e manter atualizadas todas as informações referentes a todos os recursos contratados junto às operadoras. E o foco está nos recursos que geram despesas recorrentes.

Você deve perguntar: o que gera despesa? Simples, relacione detalhadamente as linhas telefônicas, celulares, modems, links e diversos outros recursos que estão em uso e compõem a sua fatura, que você chegará na resposta.

Após fazer e manter o Inventário, você vai identificar e gerenciar quais são, quem usa e quem paga por cada um destes recursos e, conseqüentemente, identificará recursos sem uso que poderão ser cancelados, recursos “sem dono” ou centro de custo para rateio, recursos superdimensionados, além de diversas outras informações que lhe permitirão reduzir os gastos.

Entre nossos clientes é muito comum encontrarmos linhas que não são utilizadas e pedir o cancelamento. Também realizamos o dimensionamento de itens usados. Por exemplo, o cliente tem 20 linhas telefônicas, mas poderia trabalhar tranquilamente com 10 linhas, segundo o seu perfil.

Faça a análise cruzada do que foi contratado e do que é realmente usado. Com isso, você passará a ter um controle mais preciso dos gastos da sua empresa.

DICA 5

Defina a Política de Uso de Telecom

DICA 5

Defina a Política de Uso de Telecom

Essa é uma questão que acaba sendo esquecida ou deixada de lado, mas não adianta controlar todos os custos se o usuário continuar gastando como quiser.

Para a empresa poder cobrar algo, é preciso determinar as regras do jogo. Isso é obtido por meio da Política de Uso de Telecom, que define exatamente o perfil de uso de acordo com o cargo, função, hierarquia e recurso utilizado e visa evitar o desperdício e gerar economia.

O foco é identificar e permitir que cada perfil utilize o que precisa para as atividades que realiza. Esta prática impede que os funcionários usem serviços que não deveriam, por exemplo, determinados times, grupos ou funções não precisam fazer ligações internacionais, DDD, chamadas para celular, etc. Ao colocar regras, limites, e criar perfis, a relação entre a empresa e o usuário, em termos de uso dos recursos de Telecom, fica transparente e com gastos menores.

DICA 6

Peça o reembolso de ligações particulares

DICA 6

Peça o reembolso de ligações particulares

Esse item é uma alternativa mais específica de Política de Uso de Telecom, que historicamente apresenta excelentes resultados de redução.

O reembolso de ligações particulares consiste em um processo de identificação, por parte do usuário, das ligações realizadas em caráter particular e a respectiva autorização de reembolso destes valores para a empresa.

A vantagem desta política é que, além da regra ser clara e o colaborador ter a segurança de que pode utilizar o recurso da empresa sem nenhum problema, este também se beneficia do uso de uma tarifa corporativa que, seguramente será menor que a do seu celular pessoal, por exemplo.

Normalmente este processo conta com o apoio de um software que disponibiliza o detalhamento das ligações para o usuário através de um portal e permite a identificação eletrônica das ligações particulares. O processo de ressarcimento, através de desconto em folha, também deve ser preferencialmente automatizado, pois a operacionalização destes controles de forma manual é muito trabalhosa e sujeita a erros.

DICA 7

Controle o recebimento de faturas e pagamentos

DICA 7

Controle o recebimento de faturas e pagamentos

Todos os meses as empresas recebem diversas faturas, de diversas operadoras, em diversas datas. Este recebimento pode ocorrer em departamentos e até unidades diferentes e podem exigir processos de aprovação complexos e até distintos, além de prazos curtos para vencimento.

A complexidade e eventual burocracia deste contexto pode levar a empresa a pagar faturas em atraso (gerando multas e juros), não identificar atrasos ou não recebimento de faturas e até não identificar o pagamento de todas as faturas por falha processual, gerando cortes dos serviços (e consequente retrabalho para as áreas de Telecom e TI).

Para evitarmos estes problemas, recomendamos que os pagamentos e as faturas sejam centralizados e unificados e os controles da movimentação seja diário e preciso. Somente desta forma poderemos evitar os riscos citados acima.

DICA 8

*Centralize tudo em
um Service Desk*

DICA 8

Centralize tudo em um Service Desk

Até o momento, você aprendeu a separar o orçamento de Telecom entre as áreas, negociar contratos com as operadoras, criar e gerenciar um inventário, a fazer auditoria mensal, criou uma política de uso e controlou o recebimento e pagamento das faturas. Talvez você já tenha imaginado que será necessário ter alguém ou até um departamento para cuidar apenas de TEM. Provavelmente você está certo.

Ao ter um Service Desk, sua empresa centraliza a movimentação dos recursos de Telecom e, além de manter o inventário atualizado e oferecer um melhor serviço ao cliente interno, evita o descontrole e abusos comuns em estruturas que executam as contratações junto às operadoras de forma descentralizada e autônoma.

Ao definir uma única política, com um local em que seus funcionários podem se direcionar para pedir recursos de Telecom, você terá mais controle e menos despesas. A empresa também melhora os processos, que ficam mais simples e rápidos.

DICA 9

*Foque nas ações e não
no operacional*

DICA 9

Foque nas ações e não no operacional

Provavelmente você já tentou fazer o controle da Gestão das Despesas de Telecom (TEM) à mão e viu que a quantidade de informações não é brincadeira. Mesmo que você organize todos os dados do mês em uma planilha do Excel, no próximo começa tudo de novo.

A menos que você tenha uma pequena empresa, com poucas linhas e poucos funcionários, você não vai conseguir ter o total controle sem um sistema adequado. Os processos precisam ser automatizados para serem ágeis e sem erros. Mas o principal não é isso, o principal é que se não houver foco nas ações que devem ser tomadas (identificadas pelos processos de TEM), os resultados não acontecerão.

Direcione o seu tempo e a sua energia para as ações que geram resultado e não para o universo operacional de TEM. Estruture uma equipe ou contrate uma empresa para fazer isto para você. Saia do operacional e foque no gerencial.

Ninguém conhece o seu negócio melhor do que você, por isso não perca tempo gerando informações, mas sim analisando-as e decidindo os caminhos a serem seguidos. A economia acontecerá.



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:

