Telefonia: a nova fronteira da gestão Integrada

Diante do cenário crescente das estruturas corporativas multicanais (linhas fixas, móveis, links de internet, planos de dados, etc.), a necessidade de controlar eficientemente todos esses processos aumentou na mesma proporção.

28/09/2016 14:20:51

Conforme dados fornecidos pela ANATEL e operadoras de celular, já em 2015 foram contabilizados 257,8 milhões de telefones celulares, contra 43,7 milhões de telefones fixos, ou seja, a telefonia móvel tem cinco vezes mais aparelhos celulares que a telefonia fixa e inclusive 25% mais aparelhos que o total da população brasileira. E boa parte destes números estão vinculados a aparelhos corporativos.

Por isso, gerenciar a telefonia de uma empresa no atual momento econômico do país, exige antes de tudo, atitudes proativas e inovadoras - principalmente agora, com a crise apertando o orçamento – onde, segundo pesquisas recentes, está comprovado que as despesas com telefonia representam entre 20 e 30% do orçamento de TI em uma organização seja ela indústria, comércio ou prestação de serviços. Por isso, surge a necessidade da busca incessante pela excelência na gestão e boas práticas nesse quesito.

Contudo, para que isso ocorra, é inevitável a diminuição dos custos e otimização dos recursos disponíveis de forma inteligente para que não haja um reflexo direto na qualidade do que é ofertado ao mercado e por isso, muitas empresas vivem hoje literalmente “em pé de guerra” com suas contas de telefone.

Entretanto, se por um lado, a ordem do dia é cortar custos com telefonia, por outro, a necessidade cada vez maior é de se comunicar e conectar, de expandir os negócios e gerar facilidades/comodidade para os clientes e isso acaba sobrecarregando ainda mais o caixa das empresas com ligações telefônicas.

Dito isso, qual a possível saída? Como aperfeiçoar o uso da telefonia ou mesmo diminuir o número de ligações de uma empresa, se muitas vezes elas são estritamente necessárias para a produtividade e para o alcance das metas estabelecidas?

A resposta pode estar em alternativas que muitas empresas já adotaram como auditoria das contas,

onde a adequação dos planos de acordo com o perfil dos usuários e renegociação das tarifas com operadores são medidas simples que podem reduzir em até 40% os gastos de telefonia corporativa, pois o uso do celular fora do horário de trabalho (das 22h às 8h e aos finais de semana) é comprovadamente responsável por 32% dos gastos com telefonia móvel de uma empresa.

Segundo o Eng. Giovanni Attolini, diretor técnico da SMARTTEL - Inteligência em Telecomunicações do Rio Grande do Sul, inicialmente é importante avaliar a possibilidade de contratação outsourcing de uma empresa especializada no assunto.

- “Nessa modalidade de trabalho geralmente estabelece-se uma relação de plena transparência e segurança entre empresas e fornecedores, pois a avaliação da relação é medida justamente pela qualidade dos serviços prestados e de forma contínua, onde uma equipe capacitada e especialista no assunto cuida das contas telefônicas das empresas, orienta as boas práticas de uso e sugere ações periodicamente, visando gastar o mínimo possível sem perder a qualidade nas chamadas, pois quanto mais adequada for essa equação, mais duradoura será nossa parceria.” – Ressalta.

Outro aspecto importante levantado por Attolini é a questão segurança onde defende que uma infraestrutura bem estabelecida é essencial para a alta produtividade de todos os funcionários, uma maior estabilidade das operações, manutenção das atividades em campo e maior eficácia dos equipamentos em uso ou de backup, além do fato de que, “Sete de cada dez dispositivos, mesmo os pessoais, trafegam informações corporativas estratégicas”, define.

"Na medida do possível orientamos nossos clientes a tratarem suas demandas de tecnologia em telecomunicações através de projetos, pois em geral assegura-se um dimensionamento adequado da solução desejada, uma previsão de riscos factível, redução de custos ajustável às necessidades e realidades de cada negócio, focando sempre na padronização sistemática e no planejamento detalhado de todas as etapas que farão parte do processo.

Dessa forma percebemos reduções significativas nas despesas com telefonia que partem de 10% ao mês e dependendo da situação, podem chegar a patamares muito acima dos 40%”.

Por fim, Attolini é enfático: “É importante ficar atento ao co-billing e evitar pagar pelo que não é utilizado, pois a portabilidade trouxe às empresas a oportunidade de mudar de operadora de telefonia a qualquer momento, conforme as vantagens das negociações, mas isto muitas vezes faz com que haja custos adicionais por erros devido à complexidade dos sistemas de faturamento, os contratos e até das soluções de relacionamento com clientes (CRM) por isso, quando o assunto telefonia entrar em pauta no seu negócio, lembre-se de buscar apoio e suporte com empresas modernas que oferecem serviços de customização de sistemas de dados, conexão, conectividade, melhorias na velocidade e na segurança da informação, entre outros”.

Tudo isso com custos mais controláveis e previsíveis, pois assim é possível investir no core business e agregar valor ao seu negócio e antes de tudo, minimizar ao máximo os custos meramente operacionais.

Por meio da expertise em gestão e tecnologia de telecomunicações, empresas como a Smartel podem ajudar a sua organização a tornar-se mais rentável, reduzindo custos com manutenção de equipamentos e minimizando de vez a preocupação com depreciação de hardware.

www.smartel.com.br