

GESTÃO TELECOM



Tudo o que você precisa saber para gerenciar a telefonia móvel e aumentar a produtividade da sua empresa!

VISÃO GERAL:

- Como analisar a sua Telefonia;
- Planejamento de Gastos;
- Operadoras;
- Gestor Telecom.

Aliás, estes temas são recorrentes no dia-a-dia da ACR Tech Consultoria. Aumentar a produtividade e pensar em estratégias para contribuir com o resultado dos clientes é parte de nossa missão e entrega diárias. Para isso, buscamos alternativas inteligentes que efetivamente impactem em resultados.

IMPORTANTE

ACR Tech Consultoria acredita que ter um gestor é fundamental para sua empresa pois obtêm-se melhores resultados quando trabalham com profissionais que focam suas atividades e suas energias apenas no seu core business.



1 - Como analisar a Telefonia Móvel da sua Empresa.

Para começar, é preciso saber quais os pontos principais para uma boa análise da telefonia móvel. Elas alertam para erros que podem ser evitados com medidas simples e eficazes. Além de práticas que vão tornar a sua rotina mais eficiente.

Parte destas estratégias foi reunida neste material, que traz os principais conteúdos para uma boa gestão de telefonia.

2 - Planejando os gastos com Telecom.

Você ainda não organizou e planejou os gastos do ano para telefonia?

Ainda dá tempo. O início do ano é momento certo para fazer isso. O passo-a-passo de como planejar o orçamento de telefonia pode ser conferido neste conteúdo específico sobre o assunto.



3 - Operadoras.

Pensando em trocar de operadora e não sabe quais opções atendem melhor as necessidades de sua empresa?

A gente te ajuda. Montamos um guia rápido com dicas para escolher a melhor operadora para sua necessidade.



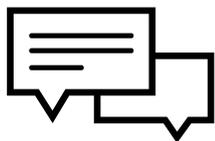
4 - Gerenciamento eficaz em Telecom.

E, para finalizar, acreditamos ser o mais importante dos itens apresentados neste documento.

Alguns requisitos necessários para contratar um fornecedor de gestão de telefonia e ter a eficiência e economia que está buscando e assim não errar mais.

Nossa experiência de mercado nos mostra que os gestores de TI acumulam a função de analista de Telecom, na maioria das vezes sem o conhecimento necessário na área, com isto, acabam gerando incertezas podendo resultar em custos operacionais excessivos.

**NÓS ENSINAMOS
COMO FAZER UMA
BOA GESTÃO NA
TELEFONIA DA
SUA EMPRESA!**



**BOA
LEITURA**

1

COMO ANALISAR A TELEFONIA MÓVEL DA SUA EMPRESA.

Sabe aquela moral que o seu chefe dá quando você realiza um bom trabalho? Bom né? Então, separamos algumas dicas de ouro que todo gestor precisa saber pra ganhar aquele parabéns esperado do chefe.

Fizemos um levantamento e selecionamos algumas boas práticas de telefonia móvel que seu time não deve deixar de observar para reduzir custos e obter uma gestão eficiente.

CONFIRA!

- CHAMADAS DDD COM O CÓDIGO DE SELEÇÃO DE PRESTADORA ERRADO.

Um erro simples, mas muito comum, é utilizar em ligações de longa distância um código diferente da operadora contratada. Para evitar gastos desnecessários, lembre-se de informar aos colaboradores a operadora definida em contrato e o respectivo código que deve ser utilizado para chamadas intermunicipais e interestaduais.

- INTERATIVIDADE

Existem vários serviços que são cobrados como interatividade e possuem cobrança diferenciada do valor em contrato. Fique atento!

MMS, Interatividade Televisiva, Foto via SMS, Mensagens automáticas.



- SMS

Avalie a necessidade de contratar pacote de SMS corporativo. Procure sempre com sua operadora aderir pacotes de SMS ilimitado.

- CHAMADA DE VOZ E VÍDEO

Procure estar conectado a uma rede wifi para utilizar chamadas de voz e video, assim não utiliza seu pacote de dados.

- PACOTE DE DADOS

Conheça seu pacote de dados e o utilize com inteligência.

Evite usar dados quando para:!

- Baixar filmes ou músicas;
- Navegar no Youtube;
- Assistir filmes ou ouvir música por streaming como Netflix, Spotify.



- CHAMADAS A COBRAR

Evite receber chamadas a cobrar. Geralmente as operadoras fecham pacotes corporativos e esses pacotes de minutos não incluem chamadas a cobrar. Essas chamadas não entram no pacote. Não é aconselhável que se receba chamadas a cobrar em números corporativos.



- ROAMING INTERNACIONAL

Deve-se prestar atenção no roaming internacional. Para evitar dor de cabeça, sempre solicite pacote de voz e de dados quando sair em viagem, mesmo quando não efetuar chamadas, as ligações recebidas no exterior são tarifadas e as chamadas excedentes juntamente com o consumo de internet podem tirar o seu sono na próxima fatura.

- ROAMING NACIONAL

Lembre-se: Toda vez que for contratar um plano com a sua operadora de solicitar Roaming Nacional gratuito.

- CÓDIGO DE SELEÇÃO DE PRESTADORA

OPERADORA	CSP	
Telemar	31	OI
Telefônica	15	VIVO
TIM	41	TIM
Embratel	21	Claro
Algar	12	Algar
Brasil Telecom	14	BrT Móvel

2

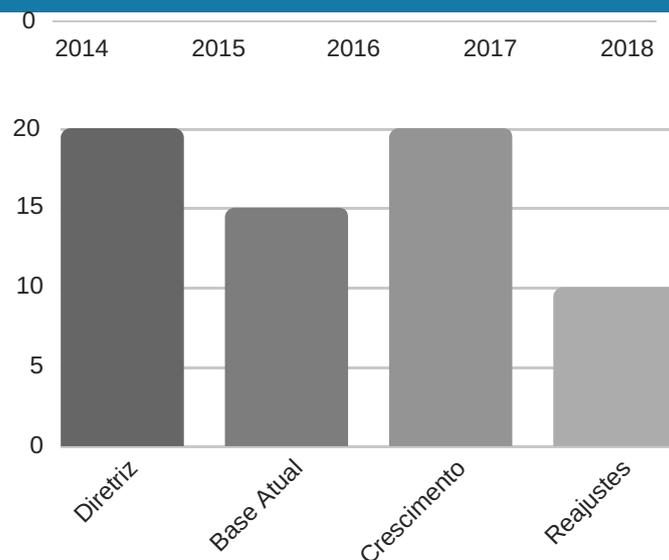
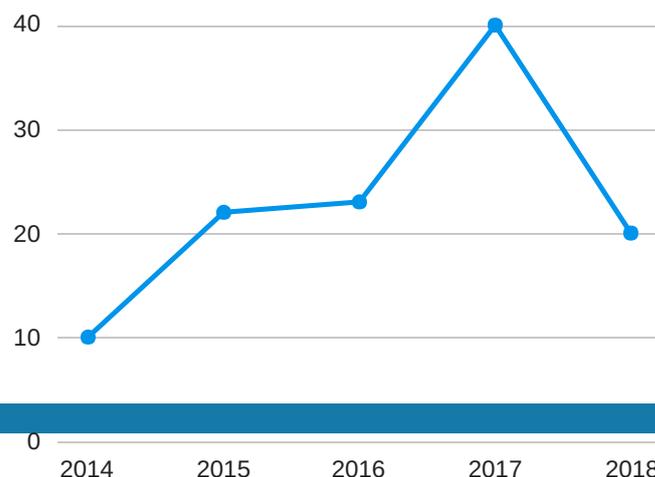
PLANEJANDO OS GASTOS COM TELECOM

O orçamento deve ser visto como a base para todo e qualquer projeto em Telecom. Com ele, é possível não apenas projetar as despesas da área como por centro de custo, mas também dimensionar novos investimentos e identificar possibilidade de redução.

Porém, vale lembrar que a simples elaboração do orçamento não garante o sucesso da concretização do seu objetivo. Apesar de todo esforço que dependemos no processo de elaboração do orçamento, o mesmo acaba sendo um previsão de um comportamento futuro, que pode ser alterado conforme situações de momento e, que obviamente, não temos como dimensionar com antecipação.

- COMO MONTAR UM BOM PLANEJAMENTO.

Se reduzir custos é algo cada vez mais complexo nas empresas, portanto, para elaborar um bom planejamento orçamentário é necessário prestar atenção em alguns pontos, como:



- DIRETRIZ ORÇAMENTÁRIA

Definição de uma Política.

- MAPEAMENTO DE BASE ATUAL

Definição do escopo atual

- MAPEAMENTO DE CRESCIMENTO

Estimativas de crescimento

- MAPEAMENTO DE REAJUSTES

Política de reajustes contratuais

CONCLUSÃO

Depois de toda previsão elaborada, se faz necessário um acompanhamento constante de evolução dos números durante o ano, para caso ocorra algum desvio de rota, os gestores já possam alternativas para retomar o planejado

3

QUAL OPERADORA DEVO ESCOLHER?

Pensando em trocar de operadora e não sabe quais opções atendem melhor as necessidades de sua empresa? A gente te ajuda.

E AGORA?

A escolha da operadora certa sempre é árduo, mas é um dos caminhos para se obter uma gestão de telefonia eficaz e até mesmo reduzir os custos quando escolhido corretamente e de acordo as suas necessidades.

Há uma dúvida recorrente entre os gestores: tem alguma operadora que é melhor do que todas as outras? A resposta é não.

A decisão de utilizar mais de uma operadora, dependendo do que sua operação necessite,

Listamos abaixo alguns fatores cruciais que devem ser analisados em conjunto antes da definição de qual prestador de serviço é o ideal para sua empresa:



- COBERTURA

É o item fundamental e mais importante a ser analisado quando se vai fechar o contrato com uma operadora, principalmente quando se trata de telefonia móvel

- QUALIDADE DOS SERVIÇOS

A Anatel criou um app que permite consultar a qualidade do serviço das operadoras de telefonia celular, é sempre bom conferir.

- CONTRATAR EMPRESA ESPECIALIZADA

Para empresas que possuem várias linhas ou projetos complexos, o ideal é contratar uma empresa especializada que efetuará todas essas verificações, análise do perfil de consumo e as necessidades específicas da empresa. [ACR Tech Consultoria](#) pode te auxiliar neste momento.

4

GERENCIAMENTO EFICAZ EM TELECOM

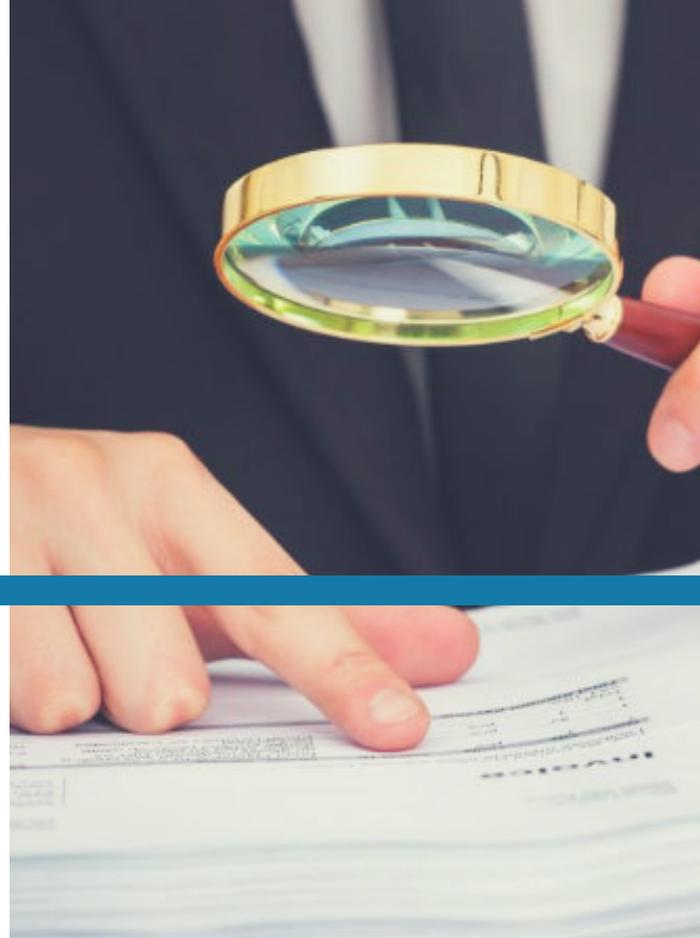
Na hora de escolher qual empresa irá fazer a gestão dos gastos com telefonia da sua empresa, diversas dúvidas surgem e muitas possibilidades de fornecedores também. Nós sabemos bem o que é isto.

Já contratou varias fornecedores que acabou não tendo um bom relacionamento e não conseguiu atingir os suas metas. Por isto selecionamos alguns ponto que achamos fundamental se atentar na hora de escolher um fornecedor.

VAMOS LÁ!

- PROCESSOS

Escolha um fornecedor que mapeia todos os processos envolvidos na gestão da telefonia, se tem todos os documentos organizados desde o inicio do projeto para facilitar na hora que necessitar solicitar alguma analise mais especifica ou solicitar alguma contestação junto a operadora.



- CONTRATOS

O fornecedor deve entender a leituras dos contratos das operadoras, para que possam analisar informações importantes, como:

- TARIFAS: É a base para fazer auditoria;
- FATURAS: Entender a fatura é fundamental para aplicar analises mês-a-mês.
- LINHAS: Ficam associadas as faturas e também aos contratos.

- FATURAS

Todo fornecedor inicia sua gestão mapeando as faturas, portante é importante que o seu fornecedor entenda bem a fatura para apresentar a melhor solução em gestão para o seu negócio.

- GESTÃO DE USO

É neste momento que o fornecedor vai realizar as reduções de custos necessárias da sua Telefonia.

Gerenciar custos não significa apenas informar o quanto gastou, mas principalmente avaliar o perfil de consumo de cada usuário e buscar alternativas de planos, para garantir a qualidade com o menor custo.

- ATENDIMENTO

Certifique-se que o fornecedor em avaliação possui um canal direto para atender os usuários e interagir com as operadoras.

Não basta somente receber a demanda, precisa entender as necessidades para atender com qualidade. O profissional que possui a escuta ativa pode absorver melhor o problema e apresentar a solução adequada.

- RELACIONAMENTO COM AS OPERADORAS

É fundamental que o fornecedor possua um bom relacionamento com as operadoras, para ter assertividade nos processos e solicitações.

Processos e scripts para o tratamento junto as operadoras são fundamentais. Saber com quem falar, o que pedir, isto acelera o processo nas operadoras.

- PROFISSIONAIS QUALIFICADAS

Profissionais capacitados e motivados fazem a diferença na entrega dos resultados, possuem maior capacidade de análise crítica.



- FERRAMENTAS

Para uma gestão eficaz é imprescindível ter uma ferramenta amigável. Quando estiver em processo de escolha do fornecedor solicite para conhecer a ferramenta, faça uma prova de conceito ou solicite uma demonstração bem detalhada.

Verifique-se

- Ferramenta utilizada é simples de utilizar?
- Entrega todas as informações de forma prática, gráfica e intuitiva desde o presidente até o usuário final?
- Possibilita a geração de relatórios a todos os gestores?

PRONTO!

Agora que você já sabe quais os pontos analisar quando estiver em processo de definição de um fornecedor para a Gestão de Telefonia da sua empresa, basta fazer a melhor escolha e elevar o seu nível de maturidade e gestão e a economizar seus custos com Telecom.

ACR TECH CONSULTORIA



ACR TECH ANALYTIC

Diante da experiência adquirido, a ACR Tech Consultoria desenvolveu um sistema de Gestão Telecom - ACRTech Analytic. Com este sistema, o gestor não precisa mais se preocupar em realizar tarefas como acompanhar e auditar contas e tarifas até o pagamento; realizamos treinamento aos usuários; solicitamos o cancelamento dos serviços indesejados e se necessário solicitamos contestações, auxiliamos nas contratações junto as operadoras.

— Sistema Analítico de Telefonia Fixa



ACR FATURAS

ACR Tech Consultoria testou vários sistemas de análise de faturas e chegamos a uma parceria com desenvolvedores para realizar de forma online e pratica as análises da telefonia móvel.

É um conjunto de relatórios e painéis que trazem dados e informações importantes para que você possa gerenciar, economizar e potencializar a sua telefonia móvel, de forma fácil, rápida e segura.

— Sistema Analítico de Telefonia Móvel

CONTATO

www.acrtech.com.br

consultoria@acrtech.cm.br

(19)3427-2751

(19)99906-8686

CURTA NOSSAS REDES SOCIAIS

