

Gerenciamento de Custos de Telecomunicações

José Luis Amancio (*)

Muito se falou e se fez em termos de telecomunicações e de fato o Brasil se encontra atualmente em pé de igualdade com os países desenvolvidos (telefonia celular, gsm, Internet, intranet, comunicação wireless, vídeo conferências . . .).

Ao mesmo tempo em que as telecomunicações interligaram as empresas com os colaboradores e consumidores tornando o mundo menor e mais simples também passou a representar uma grande parcela dos custos das empresas.

Portanto abaixo há algumas sugestões de como visualizar e otimizar os custos com telecomunicações.

Em relação a gastos de telefonia, seria bom você observá-los sob uma ótica bem ampla efetuando uma análise de diversos fatores ,buscando a unificação para ganhos com volume e soluções alternativas:

TELEFONIA FIXA :

Com quantas e quais as operadoras com que você trabalha ?

Caso haja mais de uma operadora é possível unificar ou otimizar para uma única e negociar um melhor acordo corporativo ?

Escalonar através da conta telefônica os gastos com DDD, DDI, Celulares e elencar os "Top consumers" (maiores gastadores) ?

Entrevistar os "Top consumers" e verificar o por que dos altos índices de chamadas? (em alguns casos é melhor colocar um ramal na outra ponta, ou comunicação por rádio, ou e-mail, ou instant message; enfim uma série de ações pontuais podem eliminar grandes gastos em pontos isolados).

Verificar os tipos de linhas e ramais que se tem ? (ter linhas digitais ou analógicas e o por que de um tipo ou do outro, às vezes se tem linhas analógicas sem necessidade pois com o número de linhas digitais poderiam se substituir as analógicas por digitais) .

Verificar as ligações intracompanhia, as vezes você tem linhas de telefones diferentes e as pessoas ao invés de serem integradas pelo PABX efetuam uma ligação externa para a outra linha (o que poderia ser evitado e otimizando o investimento no PABX) .

Conferências digitais são fatores que economizam tempo e dinheiro evitando ligações desnecessárias, resolvendo-se problemas em tempo real (porém muitas vezes os usuários não sabem usar o recurso e para resolver um problema simples efetuam 10 ligações o que poderia ser feito de uma só vez em conferência) .

FAX E TRANSMISSÃO DE DADOS:

Muitas vezes se tem um volume muito grande de faxes que poderia ser otimizado com um servidor de fax aonde as pessoas enviariam do micro os documentos (sem precisar imprimir e reduzindo custo com impressoras) e uma grade de programação do servidor de fax usaria uma matriz de urgência x praticidade para enviar os faxes nos horários de menor custo telefônico

Links de frame relay , por vezes em alguns pontos poderiam ser substituídos por internet banda larga (você pode perder velocidade, mas em algumas atividades é aceitável e com isto se reduz custos mantendo-se a performance mínima desejada).

TELEFONIA CELULAR:

Verificar com quantas operadoras vocês trabalham (se há chances de centralização/otimização em um número menor de operadoras com um contrato corporativo a preços menores

Revisar os contratos corporativos buscando vantagens (aparelhos gratuitos por parte da operadora)

Revisar os custos com Nextel (quando se usa rádio puramente é interessante porém quando você começa a fazer ligações para celulares e outros telefones o custo do rádio se torna muito alto).

MEIOS ELETRÔNICOS:

Verificar o uso eficaz de e-mail (às vezes um e-mail bem redigido e claro evita vários telefonemas).

Mensagens instantâneas : disponibilizar o uso de mensagens instantâneas para equipes que se falam regularmente (pois com um treinamento e monitoração pode ser tornar um instrumento eficaz de melhoria de atividades e redução de custos .

Vídeo conferências (seja com webcam ou com equipamento dedicado) o uso das mesmas pode otimizar as operações de determinado departamento da empresa e ainda ao custo de ligação local ou banda larga você tem abrangência nacional /internacional.

Bem há uma série de atividades e possibilidades de redução de custos de telefonia.

Boa Sorte e Sucesso.

(*) **José Luis Amancio**, 35 anos, economista, com extensão em Comércio Eletrônico, Logística, Pós Graduação na FGV, Articulista e Colunista de diversos sites, Administrador do Grupo Profissional de Finanças da revista VOCÊ S/A na rede – E-mail: financeir@globo.com