



Implementação Software de Gestão¹

Eduarda Santos GALVÃO²

Bruna ALMEIDA³

Faculdade Laboro, MA

RESUMO

O tema central deste trabalho é a empresa de Telecomunicação *IP Fibra*, que vem passando por dificuldades em suas atividades operacionais. Para contextualizar, abordaremos sobre o dia a dia da empresa, na organização das atividades. O objetivo é demonstrar como os processos poderão ser melhorados com a Implantação de *Software* de Gestão. Espera-se que essa inovação proporcione melhores resultados para a organização.

PALAVRAS-CHAVE: Sistema; Gestão; Implantação; Processos; Inovação.

Diagnóstico e Proposta de Melhoria para Empresa *IP Fibra*

Atualmente a empresa *IP Fibra* controla a entrada e saída de clientes através de uma planilha compartilhada para todos os setores em planilha eletrônica (Excel). Outras atividades também seguem o mesmo fluxo como: *Upgrade*, *Downgrade*, troca de titularidade, acompanhamento de chamados e instalações, entre outras. Desta forma, a empresa não consegue ter um parâmetro de diagnóstico do andamento e controle de suas atividades diárias. Não sabendo assim, o real número de clientes, não havendo controle nas demandas dos atendimentos prestados aos clientes, bem como, má distribuição de atividades para equipe de campo. Outro fator observado é que não se cumpre a SLA (tempo de atendimento ao cliente), o que gera insatisfação na prestação de serviço. O setor financeiro não realiza às devidas cobranças, por conta dos controles realizados em planilhas, que não são atualizadas diariamente. Criou-se então, um grande problema: todos setores com equipe perdida, pela falta de padronização e gestão de rotinas.

Após observar esses pontos, foi dado como solução a implementação de um *Software* de Gestão, que fosse completo e que atendesse as necessidades atuais e futuras da empresa *IP Fibra*. Assim, após diversas avaliações dos *Softwares* disponíveis no mercado, o que melhor

¹ Trabalho apresentado para a disciplina de Produção e Inovação Científica da Faculdade Laboro realizada no dia 14 de Fevereiro de 2022

² Aluna de Gestão de Pessoas e Liderança/, e-mail: eduarda0594@aluno.laboro.edu.br

³ Orientadora do trabalho. Professora da Faculdade Laboro. Mestra em Comunicação. e-mail: professorabruna.almeida@gmail.com



atende os pontos diagnosticados foi o Sistema *IXC Soft*. Nas diversas soluções que o sistema *IXC Soft* oferece para melhorar a Gestão na empresa *IP Fibra*, os diferenciais de maior usabilidade observados foram:

- ✓ Ordem de Serviço: possibilita a gestão na prestação de serviço;
- ✓ Atendimento e Processo: permite a criação de processos de vendas, cancelamentos, implementação e padronização de atendimento ao cliente;
- ✓ Cobranças: oferece 6 níveis de cobrança por e-mail desde a pré cobrança até a emissão de carta de cobrança presencial;
- ✓ Finanças: gerencia contas a pagar e receber, fluxo de caixa, previsão de gastos entre outros;
- ✓ Contratos: possibilita a gestão de vários contratos por cliente, gerencia automaticamente os avisos de atrasos, bloqueio e desbloqueio, emissão de faturas de cobranças e notas de modelo 21 e 22;
- ✓ *Mobile APP* para *smartphone*: permite que o comercial realize a venda de forma rápida e prática;
- ✓ Agenda de Tarefas: bloqueia automaticamente clientes inadimplentes, faz cobrança entre outras tarefas que podem ser criadas e agendadas por data e hora;
- ✓ *Hotsite*: o cliente pode assinar contrato, retirar fatura, abrir atendimento, entre outros (*ICX PROVEDOR, Online, 2022*).

Importante destacar que no item *Mobile APP*, os técnicos poderão receber notificação das O.S (Ordem de Serviço) que foram vinculadas à equipe de campo, demonstrando a estimativa de tempo para finalização. No mesmo recurso, os técnicos poderão assumir e finalizar os serviços enviados. Todos esses itens citados podem ser facilmente visualizados no Dashboard do Sistema (*IXC Soft, Online, 2022*).

Através do diagnóstico e estudo sobre as melhorias na empresa *IP Fibra*, pode-se observar que possuir Software capaz de gerenciar a integração entre os setores, melhora a comunicação, reduz gastos, agilizando os processos de modo geral, trazendo maior funcionalidade e praticidade para o desempenho e entrega dos serviços e operações. Deste modo, com a implementação do *IXC Soft*, os trabalhos manuais, como as planilhas eletrônicas de controle, são reduzidos. Assim, há uma melhor conformidade nos processos e padronização nas rotinas, deixando a gestão mais dinâmica e organizada, com menos chances de erros, proporcionando também, uma rotina de trabalho mais leve para toda a equipe.

REFERÊNCIAS



IXC PROVEDOR. Portal Sistema IXC SOFT. *Online*. **Diferenciais exclusivos IXC Provedor**. Disponível em: <https://www.ixcsoft.com.br/ixcprovedor/>. Acesso em 03 Março de 2022

MOBILIT. Gestão de Custos de Telecomunicação. *Online*. **Gestão de Telecomunicações: Saiba porque é importante**. Atualizado em 30 de Agosto de 2021. Disponível <https://bit.ly/3w1CtWj>. Acesso em 03 de Março 2022

IXC SOFT. Portal Sistema IXCSOFT. *Online*. **Dashboard do Sistema**. Disponível em: https://wiki.ixcsoft.com.br/index.php/Dashboards/Dash_Principal. Acesso em 03 de Março 2022