

HACE USO DE LOS SERVICIOS DE ANÁLISIS Y ASESORAMIENTO DE DOCTORSIM

LAGESTORIA.COM

REDUCE EL GASTO EN TELEFONÍA MÓVIL

En la actualidad, el gasto en telefonía móvil de cualquier empresa es muy elevado. Además, constantemente hay que estar realizando altas o bajas en las líneas y las tarifas y los planes de consumo cambian cada poco tiempo. Para evitar tener que disponer de una persona centrada en la gestión de estos sistemas, es posible hacer uso de los servicios de empresas especializadas, que asesoran y gestionan las líneas buscando siempre los planes que mejor se acomoden al consumo del cliente.

Pablo Oliveira y Silva [poliveira@idg.es]

LaGestoria.com es una empresa que ofrece servicios on-line tanto para particulares como para empresas para que sus clientes puedan resolver y realizar los trámites administrativos tanto laborales como fiscales, de contabilidad, tráfico, seguros, justicia o mercantil, por ejemplo, de una forma cómoda y rápida, sin necesidad de desplazamientos. En la actualidad, la empresa cuenta con una plantilla de 30 personas que desarrollan la doble tarea de asesoría y tramitación de todas las operaciones y consultas que sus clientes realizan a través de la ventanilla virtual en internet.

Para llevar a cabo estas tareas, los trabajadores hacen un uso continuo del teléfono móvil, al encontrarse constantemente desplazados en los lugares donde han de tramitarse los documentos y al producirse numerosas dudas o incidencias que han de resolverse *in situ*. Este uso continuado ha generado que para los responsables administrativos de la compañía resulte vital controlar el consumo de llamadas en la red de telefonía móvil, con el fin de reducir el gasto, atendiendo a los diferentes planes de reducción de precios que ofrecen los distintos operadores.

DE LA GESTIÓN MANUAL AL SERVICIO ON-LINE

Para realizar este control, la forma en que los responsables realizaban la gestión de la telefonía móvil era de una manera "manual" y bastante rudimentaria. Una única persona se encargaba de realizar las altas y bajas en los planes de precios, contactar con el comercial del operador y, de vez en cuando, estar al tanto de nuevas tarifas o promociones que surgen en el mercado constantemente.

Sin embargo, este sistema planteaba diferentes inconvenientes que resultaban difíciles de solucionar. A lo largo del año las tarifas y condiciones de los operadores cambian de forma frecuente, por lo que se produce un

exceso de información. Esto genera que resulte cada vez más difícil acertar con el plan tarifario elegido. Lamentablemente, el sector de la telefonía móvil, al ser un ámbito de gran competitividad entre los operadores, arroja frecuentes cambios en las tarifas de consumo debido a las nuevas campañas que se renuevan constantemente. De este modo, resulta inviable para una compañía de pequeñas dimensiones dedicar el tiempo de un trabajador a estar informado al día de las tarifas y controlar las líneas contratadas de telefonía móvil. En palabras de Marisa Taboada, directora general de LaGestoria.com, "ni es operativo, ni es efectivo".

A lo largo del año las tarifas y condiciones de los operadores cambian de forma frecuente y resulta complicado "acertar" en el plan más adecuado



ASESORAMIENTO Y NO SÓLO GESTIÓN DEL GASTO

Con esta premisa, los responsables de la compañía vieron de gran importancia contratar los servicios de una empresa especializada en operadoras y tarifas de móviles. "Tal como están las cosas en el sector de la telefonía



móvil, con tarifas y planes que van y vienen, y la importancia de la reducción de costes, hemos considerado que es necesario contratar el servicio especializado de una empresa externa", comenta Taboada.

DoctorSIM es un servicio on-line que permite analizar el consumo de las líneas de telefonía móvil de usuarios, tanto particulares como empresas, y averiguar de una forma comparativa qué oferta de las diferentes operadoras se ajusta más al perfil de consumo, con el objetivo de reducir el gasto.

El proceso sobre el que opera esta compañía supone un análisis pormenorizado del consumo de móvil, de cada línea en particular y del conjunto de la empresa en general. Una vez elaborado, los responsables de doctorSIM desarrollan un informe de diagnóstico, con las claves y los pasos que se habrían de realizar para que se pudiera reducir el gasto mensual en telefonía móvil. De esta manera, no sólo se le dice a la

empresa cuánto podría ahorrar con su actual operadora si utiliza otro plan o qué resultados obtendría si se cambiara a otra, sino que también se le indica qué tiene que hacer para conseguirlo.

"En los últimos años, la telefonía móvil se ha convertido para los españoles, prácticamente, en un bien de primera necesidad. Por ese motivo, la elección del plan de precios adecuado es una de las decisiones críticas que hay que afrontar en una empresa", indica Hugo Meana, director general de doctorSIM. Según este responsable todas las empresas pagan de más en las facturas de móvil cuando en realidad hay un gran margen para el ahorro. "Mes a mes, literalmente, estamos regalando dinero a las operadoras", comenta.

Lo cierto es que el mercado de telefonía ha crecido de forma exponencial en los últimos años en nuestro país. Según el Anuario Económico de La Caixa, a mediados del año pasado, el número de terminales móviles ya superaba ampliamente al número de habi-

ciente y decantarse con acierto por una u otra opción es una difícil misión. Generalmente, el ritmo de trabajo impide que se pueda analizar con detenimiento la avalancha de información, lo que se traduce casi siempre en una mala elección de las tarifas.

DESPLIEGUE Y TECNOLOGÍA

Además de atender las necesidades de clientes particulares y profesionales autónomos, doctorSIM cuenta también con un servicio dirigido a las pe-

una extensa base de datos de todas las operadoras para encontrar la combinación que más se adapta al perfil del cliente. De este primer diagnóstico se desarrolla de forma automática un informe de ahorro, que es comprobado, certificado y aprobado por un equipo de analistas. "Es esta combinación de análisis automático y aprobación personalizada por un especialista de nuestro equipo lo que convierte a doctorSIM en un servicio diferente, con unos resultados riguro-

Resulta inviable para una PYME dedicar el tiempo de un trabajador a estar informado de las tarifas y controlar las líneas contratadas de telefonía móvil

queñas y medianas empresas que buscan reducir su gasto en telefonía móvil de forma sustancial.

Para ello, el servicio tiene acceso a los detalles del consumo de móvil de cada usuario de la compañía, analiza las facturas en busca de todos los detalles de las llamadas: si se trata de llamadas de voz nacionales e internacionales, envío de SMS y MMS, tráfico de internet, volumen de llamadas en roaming, videollamadas, entre otras posibilidades. El objetivo final es contrastar el consumo con las ofertas de las operadoras y dar con el plan más idóneo. Para proporcionar el acceso al consumo, el cliente tiene que enviar directamente las últimas facturas a doctorSIM o facilitar sus datos personales para descargar de forma automática el extracto detallado en el portal de la operadora correspondiente.

Una vez que ya se tienen los datos de consumo es posible comenzar la fase de análisis. Se trata de un proceso automático que se realiza empleando el motor de análisis que compara los hábitos de consumo del usuario con

unos, fiables y elaborados a medida de cada usuario", aclara Meana.

El motor de doctorSIM y el grueso de su tecnología están basados en MySQL, PHP y Java. Los numerosos planes de precios de las operadoras están alojados en bases de datos MySQL y el motor Java analiza los miles de combinaciones en poco tiempo. Los agentes que actualizan la información de las tarifas utilizan un "front-end" desarrollado en PHP y tecnologías AJAX, al igual que la página web a la que accede el cliente final y donde interactúa con el servicio. Asimismo se utiliza una tecnología experimental propia de inteligencia artificial, denominada "MyDoctor", que filtra las combinaciones de tarifas en busca de la mejor para el cliente.

Una vez realizado este informe, los datos se publican en la página personal de cada cliente, que puede conocer las posibilidades de ahorro de cada mes y qué pasos u acciones ha de adoptar para conseguir el ahorro determinado. De producirse algún cambio en el patrón de consumo, el sistema recomienda



Alberto Pena, Lidia Meana y Hugo Meana directivos de doctorSIM.

tantes en España y la facturación de los operadores en su conjunto superaba los trece mil millones de euros anuales. Por ello, el sector de telefonía móvil se sitúa entre los sectores económicos que más beneficios generan en nuestro país. Sin embargo, la complejidad de los planes de precios de las operadoras de móviles en España es

RECOMENDACIONES PARA REDUCIR EL GASTO

De cara a la reducción de costes de telefonía en la empresa, doctorSIM recomienda una serie de "buenas prácticas":

- Realizar un estudio mensual pormenorizado de todas las líneas del negocio, de forma individual y global.
- Evaluar el uso real por tipo de servicio (voz nacional, voz internacional, etc).
- Contratar bonos descuento en áreas específicas (Internet y datos).
- Detectar números de llamada frecuente y englobarlos dentro de bonos.
- Estar atento a las distintas tarifas empresariales que las operadoras ofrecen.

La práctica totalidad de estos servicios están incluidos dentro de los servicios de doctorSIM Pro para Empresas.

inmediatamente la acción o solución que estima más oportuna, para seguir reduciendo la factura de móvil.

Además, los clientes de doctorSIM Pro cuentan con una serie de beneficios, como la posibilidad de controlar y gestionar de forma simultánea más de diez líneas de móvil.

También pueden acceder a una línea directa con un asesor personal, tanto para las gestiones con la operadora como para la resolución de dudas. Se ofrece también un servicio de asesoría y orientación a la hora de tomar decisiones estratégicas, como la contratación de nuevos planes, descuentos en grupo o altas y bajas. Pueden acceder además a los servicios on-line de datos, con acceso directo a diferentes estadísticas, diagramas, tablas y gráficos dinámicos, pudiendo exportar la información a programas como Excel.

INTEGRACIÓN TRANSPARENTE

La integración de los servicios de doctorSIM en el proceso administrativo de LaGestoria.com ha sido totalmente transparente, pudiendo empezar a operar prácticamente de un día para otro. Así, el cliente pudo utilizar todos los servicios desde el mismo instante de la contratación.

Esto ha generado que se haya modificado por completo el proceso interno de gestión y administración de las comunicaciones, liberando al

departamento de contabilidad de una carga importante que consumía tiempo y recursos humanos. Además, más de la mitad de la plantilla puede acceder a los detalles de su consumo en telefonía móvil.

MEJORAS Y AHORRO

Las principales ventajas que añade el servicio de gestión del gasto en telefonía móvil, más allá del consecuente ahorro, es la posibilidad de controlar y optimizar las comunicaciones móviles en la empresa. De este modo, se realiza un control de cómo se lleva a cabo el gasto con los móviles, pero también cómo se comporta el operador con su cliente, al poder conocer en todo momento cuánto cobra por un servicio que posiblemente es más económico con otro plan de tarifas o con otro operador. En palabras de Taboada, "es tranquilizador saber que disfrutamos de las mejores condiciones en todo momento. Y

si nuestro consumo aumenta, conocemos automáticamente qué hacer para asegurar el coste mínimo".

El coste de estos servicios es variable en función del número de líneas que se tienen que analizar, aunque desde LaGestoria.com aseguran que han obtenido un retorno de la inversión anual en tan sólo un trimestre. El servicio ofrece además un compromiso de "ahorro garantizado" o realizan la devolución de la inversión. Así, en el primer mes de contratación, reduce su gasto en telefonía móvil un 19 por ciento, en el segundo un 6 por ciento y en tercero un 4 por ciento, situándose en un 29 por ciento tras los tres primeros meses. Después del primer mes, con la reducción de costes obtenida, La Gestoría ya había amortizado la contratación del servicio doctorSIM Pro.

Otros puntos destacables del proyecto acometido son la sencillez de la integración, la versatilidad del servicio y su eficacia. "No sólo hemos reducido el coste mensual de móvil, sino que ahora tenemos control de nuestro gasto y de lo que nuestra operadora hace con nuestras líneas", destaca.

Generalmente, todas las líneas de telefonía móvil en una empresa tienen un importante margen de mejora en el gasto. En lugar de buscar fórmulas para consumir menos, lo que genera inconvenientes en el trabajo, hay que procurar consumir lo necesario, consiguiendo una tarifa económica con respecto a ese consumo en particular: un plan que se ajuste. **PCW**

