

MASORANGE avança em excelência operacional e reforça o controle de seu ciclo comercial B2B



Cliente

A MASORANGE é uma das principais operadoras de telecomunicações do mercado, com um portfólio completo que abrange serviços fixos e móveis, redes de dados, conectividade empresarial, soluções de colaboração, cibersegurança, IoT e ofertas avançadas de cloud, entre outros. No **segmento de grandes empresas**, o volume e a complexidade das operações tornam indispensável contar com processos comerciais e operacionais bem definidos, rastreáveis e consistentes, capazes de sustentar decisões rápidas e um provisionamento mais preciso e consistente.

Nos últimos anos, a MASORANGE acelerou sua transformação digital com um foco claro: **ganhar eficiência, reduzir a variabilidade operacional e elevar a qualidade dos dados** para viabilizar um crescimento sustentável. Essa ambição se materializa especialmente no CRM que estrutura a relação com grandes contas: uma plataforma baseada na **ferramenta Microsoft Dynamics 365** que deve orquestrar oportunidades, ofertas e pedidos, ativar critérios de validação e coordenar múltiplas equipes e sistemas para que o provisionamento seja **ágil e ideal**.

NTT DATA moderniza a plataforma de CRM baseada em Microsoft Dynamics 365 como eixo do processo comercial e de provisionamento

O setor de telecomunicações enfrenta alta complexidade nos processos comerciais B2B. Gerenciar essa complexidade de forma homogênea e sem erros é essencial para evitar incidentes operacionais em etapas posteriores. Para isso, é fundamental contar com um CRM que oriente as decisões, assegure a qualidade dos dados e ajude a coordenar equipes para cumprir os prazos de resposta esperados pelos clientes. A MASORANGE, uma das principais operadoras do país, acelerou sua transformação digital com um objetivo claro: reduzir a variabilidade operacional, melhorar a qualidade das informações e assegurar processos ágeis e consistentes ao longo de todo o ciclo B2B. Para alcançar esse objetivo, a empresa contou com a NTT DATA para evoluir seu CRM baseado em Microsoft Dynamics 365, de modo que cada oportunidade, oferta e pedido avance por meio de um procedimento orientado, com critérios homogêneos e transparentes.



“Com a NTT DATA, transformamos nosso CRM no eixo operacional do segmento de grandes contas. Hoje, a plataforma organiza e orienta nossas solicitações comerciais, garante o cumprimento de critérios e oferece a rastreabilidade de que precisamos para realizar o provisionamento com rapidez e qualidade. Esse trabalho conjunto é essencial para a evolução de nossos processos e para a satisfação de nossos clientes.”

Eduard Rodríguez, Manager de Operações B2B da MASORANGE

75%

de redução no retrabalho

54%

de redução do tempo médio entre a assinatura e o provisionamento

+12 mil

oportunidades processadas em 2025

600 mil

e-mails de clientes tratados em 2025

Necessidade do negócio

A organização precisava que seu CRM evoluísse de um sistema de registro **para um sistema orientador do negócio**, capaz de absorver a complexidade do ciclo comercial e garantir coerência em cada decisão.

As principais necessidades eram:

- **Homogeneizar e automatizar validações** de viabilidade técnica, cobertura, elegibilidade comercial, risco e *compliance*.
- Garantir **rastreabilidade integral** ao processo, identificando responsáveis, evidências e critérios em cada etapa.
- **Melhorar a qualidade e a integridade dos dados desde a origem**, evitando erros com impacto no provisionamento.
- **Eliminar atritos** entre as áreas comercial e operacional, facilitando uma transição simplificada entre oferta, pedido e serviço.
- Habilitar **visibilidade em tempo real** para todas as áreas envolvidas, permitindo a tomada de decisões com base em informações confiáveis e atualizadas.

A MASORANGE precisava de um CRM que garantisse consistência e controle em todos os níveis, atuando como uma plataforma única para orquestrar o ciclo B2B de forma transparente e eficiente.



Solução

A NTT DATA evoluiu o CRM corporativo da MASORANGE, baseado em Microsoft Dynamics, com um propósito claro: transformar a plataforma de um sistema de registro em um sistema que orienta o processo comercial e operacional no segmento de grandes empresas. Desde o primeiro momento, o CRM valida e direciona o avanço de cada oportunidade, assegurando que apenas avancem aquelas que cumprem os critérios técnicos, comerciais e de risco definidos.

O CRM integra **fluxos de trabalho padronizados**, com etapas bem definidas, papéis claros e métricas associadas, assegurando que todas as configurações, preços e aprovações estejam alinhados a catálogos, políticas e limites vigentes. As informações fluem de forma estruturada e completa para os sistemas de inventário e provisionamento, minimizando quedas de pedidos e garantindo uma execução mais estável.

Também foram incorporadas **capacidades de gestão de pedidos e alocação de capacidade**, com regras baseadas em perfis, especialidades e prioridades. Além de um conjunto de painéis operacionais e dashboards que oferecem visibilidade global por segmento, vertical, oportunidade e pedido, permitindo monitorar avanços e antecipar bloqueios. A observabilidade da plataforma foi reforçada para detectar degradações e ativar ações preventivas.

Do ponto de vista técnico, a NTT DATA opera com modelos ágeis, integração contínua (CI/CD), automação de testes e gestão avançada de ambientes. Tudo isso é complementado por uma estratégia sólida de **governança de dados**, que inclui catálogos mestres, controles de integridade e políticas de duplicidade, além de capacidades de geração de relatórios e análises para orientar decisões em tempo quase real.

O resultado é um CRM robusto, consistente e alinhado às necessidades do negócio B2B, capaz de acompanhar a organização em sua evolução para processos mais confiáveis, escaláveis e governados.

Resultados

A automação das validações e a padronização do processo reduziram de forma expressiva os tempos de ciclo. Ao **eliminar 75% dos retrabalhos e das etapas desnecessárias**, as equipes ganharam capacidade para se concentrar em atividades de maior valor, e a organização passou a contar com uma visão muito mais clara do status de cada oportunidade e pedido. Somente em 2025, foram processadas **mais de 12 mil oportunidades e tratados cerca de 600 mil e-mails de clientes**.

A qualidade dos dados melhorou desde a origem. O CRM orienta a captura das informações e aplica controles, o que se traduz em menos incidentes no provisionamento, menos reaberturas e uma base de informações mais confiável para acompanhamento e tomada de decisões.

O alinhamento entre oferta, pedido e execução **reduziu em cerca de 54% as falhas no provisionamento** e melhorou a previsibilidade operacional. Contar com regras claras de elegibilidade e aprovação, somadas à rastreabilidade de ponta a ponta, permite tomar decisões mais rápidas e manter maior controle sobre todo o ciclo B2B.

Em conjunto, esses avanços reforçam o papel do CRM como uma peça-chave para escalar o negócio B2B da MASORANGE com mais eficiência, controle e agilidade, além de consolidar a colaboração de longo prazo com a NTT DATA.



Próximos passos

Após o sucesso no segmento de grandes empresas, o plano prevê estender as capacidades de orientação e orquestração a novos cenários, incluindo integração de ponta a ponta com faturamento e reforço do suporte pós-venda, fortalecendo a coerência ao longo de todo o percurso, da oferta ao pedido e à ativação do serviço.

A **análítica operacional** em tempo quase real será priorizada para liderar com dados, incluindo indicadores de produtividade, APIs de comunicação e modelos de detecção de riscos em aprovação, viabilidade e provisionamento. Também serão incorporados mecanismos de **next-best-action** para otimizar conversões e antecipar bloqueios.

O roteiro estratégico prevê aprofundar a **automação e o uso de inteligência artificial**, desde integrações com sistemas de provisionamento até a geração de dossiês documentais e evidências. Em paralelo, a empresa continuará investindo em gestão da mudança, capacitação e embaixadores de adoção para maximizar o retorno para as equipes comerciais e operacionais.

Essa abordagem permitirá à MASORANGE **escalar com segurança**, mantendo a agilidade no dia a dia e elevando o nível de serviço percebido por grandes contas e administrações públicas, com um CRM que atua como **torre de controle** para decisões, coordenação e execução.



Nossa colaboração com a MASORANGE no segmento de grandes empresas demonstra que um CRM bem governado não é apenas uma base de dados, mas um sistema de orientação e controle do negócio. Ao padronizar validações, reduzir a variabilidade e assegurar que cada caso cumpra os critérios definidos antes de avançar, ajudamos a tornar o fluxo de provisionamento ágil, ideal e sem deficiências. Continuaremos evoluindo a plataforma com práticas modernas de engenharia, análises e automação para sustentar o crescimento do negócio B2B.”

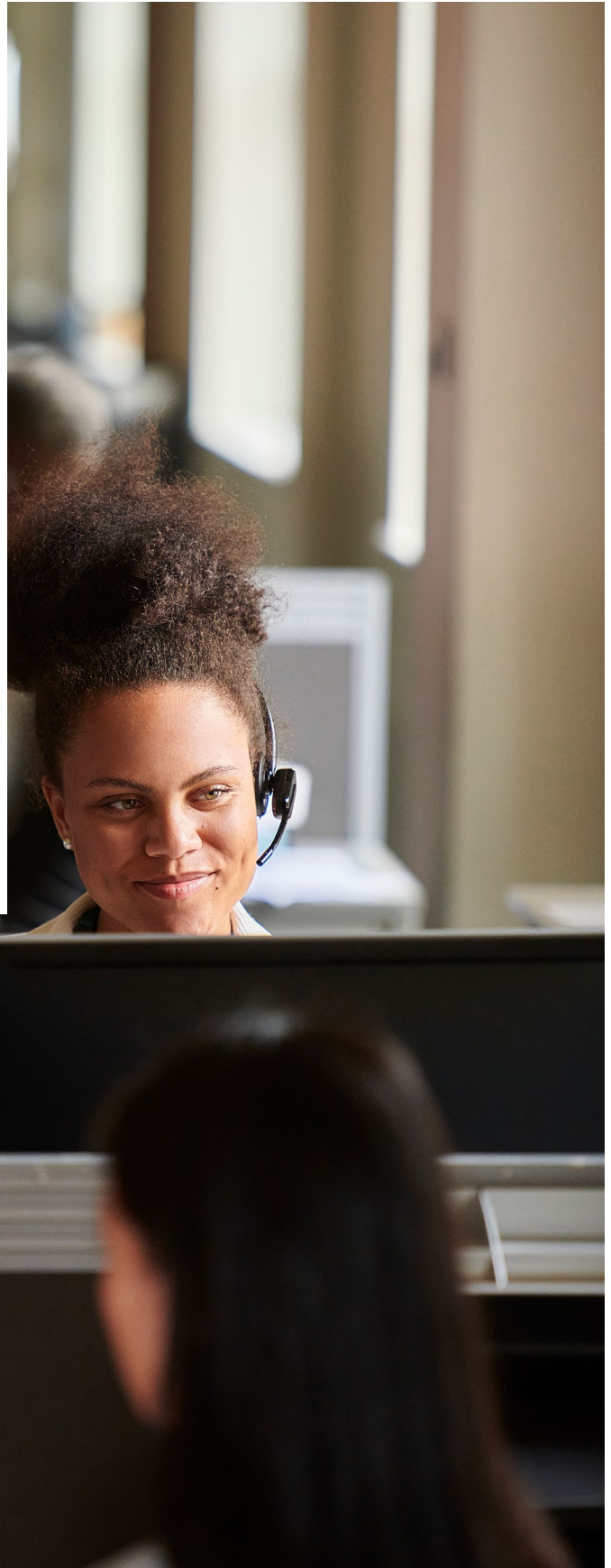
Alberto Casero, Manager Microsoft na área Enterprise Solutions da NTT DATA

Por que a NTT DATA?

Há muitos anos, a NTT DATA acompanha a MASORANGE como parceira de confiança, oferecendo profundo conhecimento setorial em telecomunicações, ampla experiência em processos B2B complexos e capacidades técnicas de alto nível para a evolução e a manutenção de plataformas corporativas de CRM. Essa relação de longo prazo tem sido marcada por equipes integradas, um modelo de trabalho colaborativo e orientação constante a resultados mensuráveis.

A proposta de valor da NTT DATA combina sólido **conhecimento funcional**, que abrange ciclo comercial de ponta a ponta, governança de dados, catálogos e ofertas, precificação, CPQ e gestão de pedidos, com *excelência tecnológica* em arquiteturas modulares, integrações OSS/BSS, automação, observabilidade e DevOps. Essa abordagem permite transformar o CRM em um verdadeiro **sistema orientador** do negócio, da qualificação ao fechamento e do pedido à ativação do serviço.

Além disso, a NTT DATA oferece frameworks de aceleração específicos para telco B2B, combinados a boas práticas de **gestão da mudança** e adoção, assegurando que cada evolução do CRM se traduza em produtividade comercial, redução de retrabalhos e maior governança do processo de provisionamento.



Saiba mais sobre a NTT DATA
br.nttdata.com

