

Setor de Telecom deve encarar rico acervo de dados como diferencial e oportunidade única

Alexsandro Labbate (*)

Não é segredo que a quantidade de dados coletados pelas atuais empresas do setor de telecom cresce rapidamente, indo de volumes da ordem exabit para zettabit

Essa verdadeira "mina de ouro de informações" possui um valor inestimável para os negócios. E este segmento em particular encontra-se em uma posição bastante vantajosa, uma vez que os seus clientes/assinantes estão mais conectados do que nunca às suas redes, através de voz, texto e outros aplicativos de smartphones. Mesmo assim, apesar de disporem deste rico acervo de informações, a maioria das empresas do setor de telecom ainda vê como um desafio encontrar maneiras efetivas de aproveitar esses dados, de modo a que impactem os seus resultados de negócios.

De acordo com o mais recente estudo da consultoria Frost & Sullivan, a receita do mercado brasileiro de serviços de telecomunicações crescerá 20,42% e atingirá US\$ 45,76 bilhões em 2022, contra US\$ 38 bilhões registrados em 2016. A análise revelou ainda que, para crescer em patamares maiores, as companhias precisam avaliar novas estratégias para capturar rendimentos em áreas emergentes, como Internet das Coisas (IoT), gerenciamentos de processos de negócio (BPM), Big Data Analytics e indústrias inteligentes e conectadas.

Segundo o mesmo relatório, no Brasil, as empresas de serviços financeiros, varejo e do setor de telecom, foram as que mais investiram em big data e analytics, o que confirma este movimento. Em 2016, somente o mercado de big data e analytics (BDA) movimentou US\$ 2,48 bilhões na América Latina, com destaque para o Brasil, considerado o país mais maduro no uso destas novas tecnologias - o país representa 46,8% deste total.

Voltando ao tema central, é importante mais uma vez enfatizar que o enorme volume de dados disponíveis para as empresas do setor de telecom representa um grande diferencial e oportunidade única sobre outras indústrias. Mas, sem os sistemas e políticas adequados para reuni-los assim como as ferramentas corretas para processá-los e analisá-los, perdem o seu valor.

Existem inúmeras maneiras de aplicar esses insights e, num futuro próximo, os fornecedores da indústria de telecom mais bem sucedidos serão aqueles a demandar a ajuda de soluções de serviços em campo para a coleta de dados e para a sua utilização para otimizar diferentes aspectos do negócio. A começar pela maior eficiência do trabalho dos próprios técnicos em campo, em aspectos como agendamento, identificação de rotas de condução mais livres, entre outros.

Também a eficiência do marketing se beneficia, ao dispor de informações sobre os consumidores e seus hábitos que podem ser usadas para aprimorar a experiência do cliente. O resultado é simples: consumidores mais felizes e aumento de receita. Combinar o Data Analytic com a inteligência humana para otimizar a experiência humana de A a Z ajuda a aumentar a fidelização, a retenção de clientes e a experiência geral da marca em uma era de concorrência sem precedentes.

Onde o setor de telecom está em falta

Houve uma propaganda exagerada em torno do conceito "Big Data" e a promessa de análises avançadas e estratégicas. O fato, porém, é que poucas organizações alocaram os recursos necessários para explorar os valiosos insights que detêm. Um recente estudo global com 273 executivos das principais

empresas do setor de telecom revelou que, enquanto a maioria delas considera investir em Big Data e Analytics, apenas 30% realmente já fez esse investimento. Por quê? Porque não sabem por onde começar.

Mas a urgência em acessar os dados é imperativa. Atualmente, as empresas do setor de telecom operam em um dos mercados mais competitivos do mundo. As operadoras estão se consolidando, combinando recursos, expertise e ofertas, apenas para conquistar o melhor do negócio, e para três das quatro grandes operadoras de telefonia móvel, as receitas diminuíram ao longo do ano passado. Encontrar e reter os clientes tornou-se cada vez mais difícil nos últimos anos. Nesse ambiente altamente competitivo, é vital que o setor encontre uma maneira de se distinguir dos outros - e isso só pode ser alcançado avançando as montanhas de dados disponíveis e dedicando recursos para analisar esses dados.

Como o setor de telecom deve utilizar seus dados

A tecnologia inovadora de gerenciamento de serviço em campo (GSC) é a peça-chave para as companhias do setor de telecom que querem explorar seus dados para simplificar a experiência do serviço para os clientes, por meio de inteligência artificial (IA) e machine learning. Isso começa com a infraestrutura com que estão trabalhando e a qualidade dos serviços que prestam. Por exemplo, uma torre de celular equipada com sensores de Internet das Coisas (IoT), provavelmente registrará seus dados de desempenho, enviando sinais para um centro de controle em tempo real. Quando ocorre alguma irregularidade, esses sinais desencadeiam uma série de eventos - começando com um operador, que localiza o técnico qualificado mais próximo, otimiza sua rota para que chegue o mais rápido possível e então passe os detalhes e o material necessário para que ele possa diagnosticar e resolver o problema com precisão e eficiência. A tecnologia GSC, acessível por meio dos dispositivos móveis, simplifica esse processo e introduz um nível de organização que beneficia a empresa, o técnico e o consumidor final. Desta forma, todos saem ganhando.

Além de promover a manutenção da infraestrutura física, a tecnologia GSC também impacta positivamente na satisfação do funcionário ao equipá-lo com as ferramentas necessárias para que seja bem sucedido - sempre. Isso é um ponto crítico, já que os técnicos são, geralmente, a única interação que os clientes têm com a empresa - e um profissional satisfeito torna-se um embaixador da marca muito melhor comparado ao que está mal subsidiado e frustrado com seu trabalho.

Melhor serviço = clientes mais felizes

Dada a enorme quantidade de dados que as empresas do setor de telecom têm acesso, não há desculpa para não oferecer uma experiência excepcional para o cliente. Em um cenário tão competitivo, a visão do consumidor representa a diferença entre retenção ou desgaste. A análise de dados resultante da utilização da tecnologia adequada no serviço (e de tantas outras indústrias) é a chave para gerar valor agregado de maneira geral - mas não são suficientes para as organizações que estão se capitalizando. Em média, os insights orientados por dados contribuem apenas para 2,9% no lucro de uma empresa de telecom. Por isso, agora é o momento dessas companhias pararem de usar processos antigos e perceberem o real impacto dos dados alimentados pela tecnologia GSC em seu negócio.

(*) É Diretor Global de Marketing da ClickSoftware, líder no fornecimento de soluções para a gestão automatizada e otimização da força de trabalho e serviços em campo.

Quatro motivos para redefinir o monitoramento digital de sua empresa

Gerenciar a performance digital de aplicações essenciais para os negócios e atender às demandas dos clientes, cada dia mais exigentes. Essa deveria ser a meta de todas as empresas que desejam se diferenciar na qualidade dos serviços e produtos oferecidos

Leticia Missali (*)

Segundo o relatório Webshoppers 36, no primeiro semestre de 2017, o e-commerce faturou R\$ 21 bilhões, registrando um crescimento de 7,5% se comparado com o mesmo período de 2016, cujo montante foi de R\$ 19,6 bilhões. O número de pedidos aumentou de 48,5 milhões para 50,3 milhões - um acréscimo de 3,9% - e o tíquete médio passou de R\$ 403 para R\$ 418, obtendo uma expansão de 3,5%.

Diante da acirrada concorrência e do volume de informações e dados que o comércio eletrônico gera, monitorar cada detalhe sem uma ferramenta de apoio é uma atitude que pode acarretar sérias consequências para as companhias, uma vez que não é possível fazer a gestão de múltiplos sistemas e ter todas as informações em tempo real, muito menos controlar os acontecimentos. Por isso, as empresas bem-sucedidas estão utilizando tecnologias de performance digital para avançar vendas e os negócios em geral.

Inteligência artificial: o controle dos negócios

Com as aplicações e os ambientes operacionais cada vez mais complexos, a maioria das companhias consegue monitorar apenas 5% de suas aplicações mais críticas com uso das ferramentas tradicionais de monitoramento.

Com o apoio da Inteligência Artificial, todos os processos podem ser automatizados, a ponto de tecnologias como APM (Application Performance Management), por exemplo, fornecerem uma avaliação automatizada do impacto de um problema para os negócios de uma empresa ou, até mesmo, identificarem automaticamente problemas de desempenho antes mesmo que os clientes sejam afetados.

Menos alertas e mais eficiência

As equipes de TI sofrem com a sobrecarga de alertas. A performance de aplicações depende, muitas vezes, de um conjunto de tecnologias que são interdependentes. Quando algum desses componentes falha ou diminui a velocidade, pode provocar uma reação em cadeia, deixando a equipe de TI rodeada de uma série de alertas oriundos de inúmeras ferramentas de monitoramento. A questão é saber quais informações são realmente relevantes e o que deve ser feito para solucionar os problemas digitais.

Ferramentas mais avançadas, que possuem Inteligência Artificial como base, dão um fim a grande quantidade de sinais, tendo a eficiência de detectar e entender que uma determinada quantidade de alertas pode estar relacionada a um único problema, proporcionando, assim, causalidade e não correlação.



Métricas simples são ineficientes

Ter uma visão completa da situação dos contêineres e os recursos subjacentes não é missão para qualquer ferramenta de monitoramento. A maioria delas apenas mostra um cenário superficial. Além de mostrar detalhadamente a saúde dos contêineres, dos programas e serviços que rodam dentro desses contêineres, soluções como APM detectam automaticamente os problemas e também suas raízes, fornecendo uma melhor visibilidade de todas as camadas da aplicação de fim a fim. Esse é mais um motivo para as empresas optarem por renovar seus sistemas de TI.

Aposte em alta fidelidade dos dados

As soluções de monitoramento utilizadas por sua empresa conseguem gerenciar a alta quantidade de transações, serviços e hosts se seu ambiente migrasse para a Nuvem e para Microserviços? Conseguiriam, ainda, ver detalhes de ponta a ponta de 100% das transações?

São esses "detalhes" que reduzem a ineficiência da resolução dos problemas, impedem que impasses surjam na tentativa de otimização da performance e, principalmente, evitam a automação das operações sem visibilidade total dos dados. Ou seja, para obter respostas seguras é preciso alta fidelidade dos dados com escalabilidade. E isso só é atingível com o uso de um sistema de gerenciamento de performance digital.

A partir do momento que as empresas decidem apostar na transformação digital, conseguem implementar soluções modernas que consolidam informações de uma forma mais direta, organizada e completa. Assim, as companhias têm condições de investir em melhorias gerais para um bom funcionamento e alinhamento do negócio com a TI, reduzindo o número de ferramentas tradicionais de monitoramento e diminuindo o tempo gasto integrando dados e licenciando software. Com o uso de tecnologia adequadas é possível obter melhores resultados e, ao mesmo tempo, usar menos recursos para implementar e gerenciar o ecossistema de monitoramento. Com a rapidez necessária para ambientes de e-commerce, o sucesso só será atingido por empresas que optarem por plataformas de gestão da performance digital. Alguém ainda duvida que, manualmente, é impossível gerenciar os ambientes que a cada dia estão mais complexos?

(*) É Head de Marketing da Dyntrac América Latina.

Próxima geração da internet sem fio recebe apoio canadense

Imagine um mundo em que você começa o dia bem porque sua geladeira identificou a quantidade de comida que você tem e pediu itens de reposição para você. Seu trajeto é mais seguro e produtivo porque você está em um carro autônomo. Você pode navegar facilmente pelo tráfego em uma cidade inteligente, o pagamento dos pedágios é feito automaticamente e é mais fácil encontrar um bom local para estacionar.

À medida que aumenta a demanda por coisas conectadas, nossa infraestrutura de tecnologia sem fio precisa acompanhar o ritmo. É por isso que estamos prestes a ver uma mudança da tecnologia sem fio de quarta geração para a de quinta geração (5G) - um avanço que promoverá um enorme potencial de inovação.

O Governo do Canadá, juntamente com as províncias de Ontário e Quebec, anunciou a primeira parceria público-privada destinada a aumentar o crescimento econômico impulsionado pela tecnologia 5G. O ENCQOR (sigla em inglês para Evolução de Serviços em Rede através de um Corredor em Quebec e Ontário para Pesquisa e Inovação) prevê investir C\$

400 milhões nos próximos 5 anos para o desenvolvimento de novos padrões de telecomunicação, necessários para comportar o grande volume de dados que serão gerados a partir de agora - estima-se, por exemplo, que o tráfego de dados móveis deverá aumentar sete vezes entre 2016 e 2021.

O projeto será liderado por cinco grandes corporações de tecnologia digital global (Ericsson, Ciena Canada, Thales Canada, IBM Canada e CGI), que serão responsáveis por metade da verba prevista pelo projeto. Os governos, por sua vez, dividirão igualmente o restante do investimento, no valor de C\$ 200 milhões, contando com o apoio do Fundo Estratégico de Inovação do Governo do Canadá, estimado em C\$ 1,26 bilhão.

O setor de tecnologia da informação e comunicação (TIC) é uma parte importante da economia canadense, contribuindo com C\$ 76 bilhões para seu PIB em 2017. E possui um potencial ainda maior, como afirma Reza Moridi, Ministro de Pesquisa, Inovação e Ciência de Ontário. "Esta iniciativa para apoiar o desenvolvimento do 5G vai ajudar a capitalizar nosso vasto potencial da

tecnologia de comunicações de alta velocidade para expandir horizontes, acelerar a inovação e transformar a maneira como todos nós vivemos e fazemos negócios", explica.

Os governos, as pequenas e médias empresas e os acadêmicos colaborarão no desenvolvimento de tecnologia 5G por meio de instalações e laboratórios de pesquisa conectados localizados nas duas principais províncias canadenses. Essa estrutura fornecerá acesso a tecnologias avançadas, como redes de banda larga programáveis, Internet das Coisas, fotônica em silício, análise de big data e computação em nuvem.

A tecnologia 5G tem velocidades de download até 100 vezes mais rápidas do que a 4G atual. O ENCQOR fornecerá aos canadenses a capacidade de inovar testando seus produtos e serviços em equipamentos 5G. Os recursos desenvolvidos por meio do ENCQOR permitirão que as empresas aumentem seu nível de competitividade - estima-se que 1.000 pequenas e médias empresas poderão se conectar à plataforma 5G para acessar a pesquisa e a tecnologia que as ajudarão a inovar e criar mais de 4.000 empregos.



Feira do Empreendedor: Fintech promove crédito digital para EPP e ME em parceria com Serasa

Segundo pesquisa do Serasa, 48% do microempreendedor encontram dificuldade para conseguir empréstimos. O score baixo e o fato de ser ME foram algumas das razões apontadas pelo levantamento que mostrou, ainda, que 43% enfrentaram problemas com a falta de crédito e burocracia na hora de abrir o negócio. Além disso, para 58% dos microempresários, buscar recursos em um banco que ofereça melhores condições de prazo e taxas de juros é a prioridade. As fintechs estão ampliando crédito para micro e pequenas empresas, segmentos que normalmente não são contemplados pelos bancos tradicionais. Exatamente por isso, a Nexoos (www.nexoos.com.br), fintech líder de mercado na modalidade Peer to Peer Lending (P2P) que conecta pequenas e médias empresas a potenciais investidores, lança, em parceria com o Serasa, um novo serviço de crédito digital

para microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) durante a Feira do Empreendedor SebraeSP 2018, que acontece entre os dias 07 e 10 de Abril no Pavilhão de Exposições do Anhembi.

SAS fecha parceria com VERT

O SAS, líder global em soluções de Analytics, anuncia a parceria com a VERT, empresa especializada na oferta e na integração de tecnologias dos maiores fabricantes do mundo. O objetivo é reforçar o programa de Canais do SAS, que tem como meta ampliar sua presença em mercados estratégicos de todo o país. Também faz parte dos planos da parceria o desenvolvimento de soluções em conjunto, pensando em projetos de curto e longo prazos e voltados para o setor público, no qual o SAS já atuava por meio da oferta de soluções de análise de risco. Para isso, a VERT foi escolhida como parceira em função de sua abrangência e conhecimento das demandas do governo no que se refere à TI (www.sas.com/br).