28/05/2015 - CEO da América Latina precisa mudar estilo de gestão para ter sucesso em 2020

Capacidade de impulsionar a inovação é fundamental; estratégias de outsourcing ajudarão a resolver os desafios na execução de mudanças daqui a cinco anos, à medida que o setor se prepara para entregar O Novo Mundo da Experiência do ClienteTM

A Amdocs, fornecedora líder de soluções de experiência do cliente, anunciou hoje os resultados de uma grande pesquisa feita com CEOs, altos executivos e outros executivos de gerência sênior dos maiores provedores de serviços da América Latina e Caribe (CALA). Entre os entrevistados, 75% acreditam que os CEOs precisarão mudar seu estilo de gestão para continuar a ter sucesso daqui a cinco anos. Para eles, essa mudança será necessária na medida em que as rápidas inovações trazidas por novos e tradicionais players continuem a revolucionar a maneira como nos comunicamos e consumimos informações e entretenimento, uma era que a Amdocs chama de O Novo Mundo da Experiência do Cliente (The New World of Customer ExperienceTM).

Outros destaques da pesquisa

- Espera-se que o CEO de 2020 impulsione ideias e estratégias, sem tirar a atenção dos ganhos e perdas: De acordo com os executivos que participaram da pesquisa, o CEO de 2020 trará maior valor para a organização através de ideias e estratégias (1º), governança financeira (2º), boa comunicação (3º) e paixão (4º). Assumir riscos recebeu uma classificação muito baixa (9º), indicando que ainda se espera que os CEOs se concentrem em manter os números "certos". Isso também é reforçado pela expectativa da maioria dos entrevistados (75%), para os quais o CEO de 2020 provavelmente terá uma experiência prévia como CFO.
- As maiores barreiras para o sucesso são a falta de estratégia e a incapacidade de realizar mudanças: Falta de uma estratégia clara (1º), incapacidade de apoiar ou realizar mudanças (2º) e falta de pessoal qualificado (3º) serão as três principais barreiras para o sucesso do CEO em 2020, segundo os executivos locais. Isto para eles é mais importante que a concorrência (7º), e a falta de ideias, que fica em um distante 10º lugar. Para resolver esta questão, os entrevistados disseram que o estilo de gestão do CEO terá de mudar, passando do favorito de hoje – em que o executivo estabelece o ritmo e comanda – para um modelo em que o CEO saiba para onde a empresa vai, lidera com exemplos e seja o mentor que valoriza a contribuição dos outros e liga as metas dos indivíduos às metas da organização. Reforçando a necessidade de superar o desafio de executar em cima de ideias inovadoras, os executivos acreditam que, até 2020, a habilidade de inovação mais importante que o futuro CEO deverá ter é a capacidade de criar estruturas organizacionais de apoio à inovação e às mudanças, item que empatou em 1º lugar com a capacidade de inspirar e impulsionar a inovação internamente.
- Os altos executivos estão mudando para apoiar a inovação: O estudo constatou que os prestadores de serviços da América Latina e Caribe estão agregando novas funções de alto escalão em resposta às mudanças nas áreas de foco e às novas linhas de negócios. O papel mais comumente agregado é o de Chief Customer Experience Officer (CCO). As funções de alto escalão responsáveis □□ por inovação, comercial, social, nuvem, privacidade e pessoas

empatam no 2º lugar. Até 2020, os executivos preveem que as funções mais comumente agregadas serão para as áreas de big data (1º) e digital (2º).
- O CEO de 2020 vê o outsourcing como uma estratégia legítima de investimento para apoiar as áreas emergentes: De acordo com o estudo, os CEOs em 2020 serão mais propensos a investir em serviços de operações em nuvem (1º), em experiência do cliente e multicanal (empatado em 2º lugar), e em análise de big data (3º). Com as preocupações expressas pelos entrevistados, considerando a gestão de mudanças e a falta de habilidades como barreiras para o sucesso futuro, não é surpreendente que a pesquisa indique que os executivos da América Latina e Caribe estão prevendo uma abordagem mista de outsourcing e internalização para impulsionar essas mudanças até 2020. Por exemplo, metade (50%) prevê a terceirização de pelo menos parte do suporte para serviços em nuvem. É provável que o suporte às operações multicanal e à experiência do cliente também possa ser realizado através de um modelo híbrido de terceirização e internalização, com 25% prevendo investir em estratégias de outsourcing.
“De acordo com executivos das maiores operadoras da região, uma abordagem mais colaborativa para a inovação e o negócio passa a ser necessária - seja da alta administração, dos funcionários, ou de parceiros externos - para atender à variedade de competências necessárias e o ritmo da mudança”, disse Teresa Cottam, estrategista-chefe e fundadora da empresa de consultoria de estratégia Telesperience, que liderou a pesquisa. “Nosso estudo mostra que a demanda por certas habilidades e experiência supera a oferta em CALA e que os operadores pretendem utilizar experts e recursos externos na forma de serviços profissionais e outsourcing de fornecedores para superar isso, rompendo o gargalo da inovação e acelerando as mudanças”.
“O fato de os executivos das maiores operadoras nos dizerem que os CEOs de 2020 investirão em terceirização para apoiar áreas emergentes como análise de big data e operações multicanal, revela que o engajamento com fornecedores de serviços será fundamental para a introdução e monetização da inovação”, disse Eric Updyke, presidente do grupo de Integração de Sistemas e Operações da Amdocs. “Esses fornecedores, sob claros acordos de nível de serviço e indicadores-chave de desempenho, podem entregar ferramentas e metodologias desenvolvidas a partir das melhores práticas comprovadas. Isso pode impulsionar melhorias operacionais imediatas e acelerar a inovação sem qualquer mudança nos sistemas existentes ou necessidade de integração de software complexo, ajudando a acelerar o valor do negócio”.
O estudo global abrangeu os 100 maiores provedores de serviços do mundo em termos de receita, com entrevistas aprofundadas realizadas com CEOs, altos executivos e executivos sênior de gestão de 30 das 50 maiores, incluindo oito da América Latina e Caribe.

Sobre a Amdocs - Por mais de 30 anos, a Amdocs tem garantido o sucesso das operadoras e assumido os seus maiores desafios. Para vencer no mundo conectado, as operadoras confiam na Amdocs para simplificar a experiência do cliente, explorar a explosão de dados, ficar à frente com novos serviços e melhorar a eficiência operacional. A empresa global combina, de forma única, um portfólio de produtos líderes de BSS, OSS e controle de redes com serviços profissionais voltados à geração de valor e operações de serviços gerenciados. Com faturamento de US$ 3,6 bilhões de dólares no ano fiscal de 2014, a Amdocs e seus 22.000 funcionários atendem às necessidades de clientes em mais de 80 países. Para mais

informações, visite a Amdocs em www.amdocs.com

JeffreyGroup