22/02/2016 - Estudo aponta que processo de Transformação Digital na indústria de telecomunicação na América Latina não está sendo suficientemente rápido

Uma pesquisa do IDC destaca a falta de estratégia digital e de competências entre as operadoras; um envolvimento mais estreito com fornecedores de serviços gerenciados é considerado essencial pelos tomadores de decisão em CALA

A Amdocs, fornecedora líder de soluções de experiência do cliente, revelou hoje os resultados de uma nova pesquisa global encomendada pela empresa junto à importante firma de análises IDC, que mostram que as operadoras da região do Caribe e América Latina (CALA) acreditam que não estão se transformando rápido o suficiente para atenderem às demandas da era digital de hoje. Segundo a pesquisa, 68 por cento dos executivos sênior (C-level) e outros tomadores de decisão de operadoras em CALA preveem que suas empresas levarão mais de cinco anos para se transformarem. Isso não é rápido o suficiente, de acordo com 58 por cento dos entrevistados, que acreditam que o setor de telecomunicações será deixado para trás por outros setores.

Os principais resultados mostram:

A corrida para a obtenção de uma estratégia digital e de um diretor digital (CDO): De acordo com a pesquisa, 53 por cento das operadoras em CALA ainda não possuem uma estratégia digital implantada. Enquanto 84 por cento dos tomadores de decisão em CALA destacam a importância de ter um diretor digital (CDO) para liderar e conduzir tal estratégia, apenas 32 por cento contam com um. Além disso, 74 por cento do setor local ainda está executando projetos de transformação digital como iniciativas isoladas, sem qualquer alinhamento com um roteiro mais amplo de tecnologia ou com uma estratégia de negócios. A falta de uma estratégia clara, juntamente com a baixa taxa de adoção de canais digitais e de ambientes de sistemas múltiplos de fornecedores, são igualmente vistos como os três maiores obstáculos para a transformação digital, que podem desacelerar um projeto ou comprometê-lo por completo.

A necessidade de ter as competências digitais corretas: Sessenta e oito por cento dos entrevistados em CALA acreditam que o setor de telecomunicações tem grandes capacidades tecnológicas, mas que terá dificuldades para implementar e levar ao mercado projetos de transformação digital com rapidez suficiente. Quando perguntados sobre qual seria o fator que mais ajudaria as suas empresas a se transformarem em operadoras digitais, ter as competências adequadas para projetar e implementar estratégias de transformação digital ficou em primeiro lugar.

Ter o parceiro certo para colaborar: O estudo sugere que, para implantar novas capacidades digitais e acelerar o ritmo de transformação digital, as operadoras em CALA estão procurando compartilhar o desafio com parceiros. 37 por cento dos tomadores de decisão em CALA dizem que nos próximos 12 meses investirão em serviços gerenciados como parte de sua transformação, a fim de habilitar soluções para novas áreas. Em geral, os fornecedores de serviços gerenciados são listados como os parceiros mais valiosos para a execução de projetos de transformação digital (53 por cento dos entrevistados), enquanto os consultores de gestão e de estratégia ficaram em último lugar (16 por cento). Um modelo de entrega global e um portfólio amplo das melhores soluções que cubram toda a infraestrutura e aplicativos de TI são vistos como o primeiro e segundo critérios mais importantes na seleção de parceiros.

A agilidade dos negócios e a entrega de uma experiência do cliente em todos os canais são prioridades imediatas: De acordo com os tomadores de decisão em CALA, a agilidade dos negócios e a capacidade de entregar uma experiência do cliente perfeita em todos os canais são a segunda e a terceira capacidades mais críticas para a sobrevivência das operadoras na era digital, depois da capacidade de atrair os melhores talentos com novas competências digitais (que ficou em primeiro lugar). A agilidade dos negócios também é uma das mais altas prioridades das operadoras para os seus negócios de transformação digital nos próximos 12 meses, ficando em primeiro lugar (89 por cento dos inquiridos), seguida pela redução da rotatividade de assinantes (79 por cento) e pela melhoria da experiência do cliente (63 por cento).

“A maioria das operadoras estão hoje trabalhando ativamente para implantar tecnologias digitais para melhorarem seus negócios, mas isso está acontecendo sem uma visão geral e estratégia unificadoras. Eles também nos dizem que estão lutando para realinhar processos e requalificar seu pessoal, enquanto atrasam ainda mais os resultados reais dos negócios”, disse Andy Hicks, Diretor de Pesquisas de Telecomunicações e Redes da IDC para o EMEA. “Eles podem conseguir acompanhar as outras operadoras, mas não acho que possam acompanhar o mundo digital mais amplo, a menos que resolvam as lacunas que possuem na estratégia digital, nas capacidades e na liderança. A nossa pesquisa sugere que eles buscarão serviços profissionais para resolver algumas dessas lacunas”.

“A transformação digital é um elemento crítico para a captura de oportunidades da era digital e para entregar O Novo Mundo da Experiência do Cliente (The New World of Customer Experience)”, disse Tobias Dezordi, Diretor Regional para CALA de Serviços, Integração de Sistemas e Operações (SI&O) da Amdocs. “Como a transformação digital é composta de múltiplos projetos e iniciativas, ficou claro nesta pesquisa que as empresas em CALA temem que seus cronogramas estejam derrapando, e elas têm sérias preocupações quanto a saber se possuem foco estratégico e competências digitais suficientes para se transformarem rápido o suficiente. É aqui que um parceiro que traz as competências digitais, experiência e soluções adequadas poderá entrar para apoiar a atual e a nova liderança e suas equipes de TI e de negócios, para criar e executar mais rapidamente as estratégias de transformação digital. Na Amdocs, estamos ajudando os nossos clientes a acelerar o processo para se tornarem operadoras digitais através de uma ampla gama de ofertas específicas para o setor,

abrangendo serviços e soluções de software totalmente integrados, a inovação por meio do nosso ecossistema de parceiros que incluem especialistas no domínio digital, e as melhores práticas de processos de negócios globais para simplificar a complexidade envolvida".
O estudo pesquisou tomadores de decisão de 81 operadoras atuantes nas regiões da Ásia Pacífico (26 por cento), Europa (25 por cento), América Latina (23 por cento) e América do Norte (26 por cento). Quase metade dos entrevistados (46 por cento) ocupam posições sênior (nível C).

*Estudo da IDC para a Amdocs realizado entre dez/2015 e jan/2016

Sobre a Amdocs - A Amdocs é líder de mercado em software de serviços de experiência do cliente e de serviços para as maiores operadoras mundiais de telecomunicações, entretenimento e serviços de mídia. Seu portfólio move o New World of Customer Experience™ (O Novo Mundo da Experiência do Cliente), no qual uma grande variedade de serviços inovadores e personalizados são entregues de forma transparente para os usuários finais, independentemente do dispositivo ou da rede. Por mais de 30 anos, os serviços da Amdocs, que incluem BSS, OSS e controle e otimização de rede combinados com serviços profissionais e gerenciados, aceleram o valor do negócio para seus clientes através da racionalização de ambientes operacionais complexos, reduzindo custos e agilizando o tempo de comercialização de novos produtos e serviços. A Amdocs e seus mais de 24.000 funcionários atendem seus clientes em mais de 90 países. Listada na NASDAQ Global Select Market, a Amdocs registrou uma receita de US$ 3,6 bilhões no exercício de 2015.
Para mais informações, visite a Amdocs em www.amdocs.com.

Agencia Content